

# Sosiaalinen tuki verkkonuorisotyössä

Satu Salo-Jouppila  
Viestinnän maisteritutkielma  
Syksy 2017  
Kieli- ja viestintätieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden
Tekijä – Author Satu Salo-Jouppila	
Työn nimi – Title Sosiaalinen tuki verkkonuorisotyössä	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Syksy 2017	Sivumäärä – Number of pages 56
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän laadullisen maisterintutkielman tavoitteena oli kuvata verkossa tehtävän nuorisotyön vuorovaikutusta sosiaalisen tuen näkökulmasta. Tutkimuksen aineisto kerättiin havainnoimalla videolle tallennettuja nuorten ja aikuisten ohjaajien käymiä verkkokeskusteluita. Aineistoa analysoitiin sisällönanalyysin ja kvantifioinnin avulla.</p> <p>Keskusteluissa haettiin sosiaalista tukea kertomalla omasta tilanteesta, kysymällä ja suoraan pyytämällä. Keskustelussa annettiin eniten tiedollista tukea, emotionaalista tukea ja arvostuksen osoittamiseen liittyvää tukea. Välineellistä tukea ja verkostotukea esiintyi huomattavasti vähemmän. Tiedollinen tuki on ehdotuksia ja neuvoja, lähettämistä edelleen, tilanteen arviointia, opettamista sekä omien kokemusten kertomista. Emotionaalinen tuki on välittämisen ilmaisua, fyysisen affektion ilmaisemista, sympatian osoittamista, tilanteen ymmärtämisen esiin tuomista ja rohkaisua. Arvostuksen osoittamiseen liittyvää tukea on vahvistuksia, kohteliaisuuksia ja syyllisyyden helpottamista. Välineellinen tuki liittyy suoraan apuun, epäsuoraan apuun ja auttamisen halukkuuden ilmaisemiseen. Verkostotuki on läsnäolon ilmaisua ja sitä, että voi esitellä tuen saajan uusille ihmisille.</p> <p>Ohjaajien osoittama sosiaalinen tuki ilmeni rohkaisuna ja kannustuksena. He tukivat omien kokemusten kautta, kertomalla olevansa läsnä ja jakamalla tietoa. Vertaisten osoittama sosiaalinen tuki oli omien kokemusten kertomista ja käsitteli syvällisiä aiheita käsitteleviä asioita. Nuorten ilmaisema tuki ei aina ollut tarkoituksenmukaista tuen saajan tilanteeseen nähden. Keskusteluissa annetussa sosiaalisessa tuessa näkyy ohjaajien ja nuorten välinen erityinen vuorovaikutussuhde: se on aina asymmetrinen, mutta siinä on ystävyyssuhteen piirteitä. Keskusteluun osallistuneilla nuorilla oli usein samanlaisia kokemuksia ja he tukivat toisiaan tilanteissa, joita olivat itsekin kokeneet. Anonyymiys voi madaltaa kynnystä sanoa jotain, mikä ei ole tarkoituksenmukaista tilanteessa, jossa toinen nuori tarvitsisi tukea.</p> <p>Tulosten avulla voidaan kehittää verkkonuorisotyötä tai muuta verkkokeskustelua, johon osallistuu vertaisten lisäksi ohjaajia.</p>	
Asiasanat – Keywords Sosiaalinen tuki, virtuaalimaailma, vuorovaikutus, nuorisotyö, verkkonuorisotyö	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

# Sisällys

1 Johdanto.....	5
2 Vuorovaikutus verkkonuurisotyössä.....	6
2.1 Vuorovaikutussuhteet verkkonuurisotyössä .....	6
2.2 Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ominaispiirteet .....	8
2.3 Verkkonuurisotyön alustana virtuaaliympäristöt .....	10
3 Sosiaalisen tuen erityispiirteitä .....	13
3.1 Sosiaalinen tuki vuorovaikutuksen näkökulmasta .....	13
3.2 Sosiaalinen tuki verkkoympäristössä .....	16
4 Tutkimuksen toteutus .....	21
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	21
4.2 Tutkimuksen kohde.....	22
4.3 Aineistonkeruu .....	24
4.4 Aineiston käsittely ja analyysi .....	26
5 Tulokset.....	28
5.1 Sosiaalisen tuen hakeminen.....	28
5.2 Sosiaalisen tuen muodot .....	30
5.3 Ohjaajien ilmaisema sosiaalinen tuki.....	36
5.4 Vertaisten ilmaisema sosiaalinen tuki.....	38
6 Johtopäätökset .....	40
6.1 Yhteenveto tuen muodoista verkkonuurisotyössä .....	40
6.2 Sosiaalinen tuki ilmiönä verkkonuurisotyössä .....	41
6.3 Jatkotutkimushaasteet .....	45
7 Arviointi.....	46
7.1 Tutkimuksen arviointi .....	46
7.2 Tutkimuksen eettisyyden arviointi.....	47
Kirjallisuus .....	50
Liite 1: Sosiaalisen tuen muodot .....	57

# 1 Johdanto

Tässä maisterintutkielmassa tarkastellaan sosiaalisen tuen osoittamista vuorovai-  
kutuksessa verkossa tehtävässä nuorisotyössä. Lasten ja nuorten vapaa-  
aikatutkimuksen mukaan 93 % prosenttia 10-29-vuotiaista nuorista käyttää päivit-  
täin internettiä (Merikivi, Myllyniemi & Salasuo 2016, 23). Lisääntyneen teknologian  
käytön myötä nuorisotyötä tehdään nykyisin myös verkossa. Nuoret käyttävät ver-  
kossa eri palveluita, mutta eniten he tutustuvat muiden tuottamiin sisältöihin ja  
osallistuivat yksityisiin keskusteluihin muun muassa WhatsApp-sovelluksessa (Me-  
rikivi, Myllyniemi & Salasuo 2016, 26). Verkossa tehtävää nuorisotyötä tehdään  
myös ulkomailla ja sitä kehitetään myös Euroopan unionin tasolla (Neuvoston ja  
neuvostossa kokoontuneiden jäsenvaltioiden hallitusten edustajien päätöslauselma  
Euroopan unionin nuorisoalan työsuunnitelmasta vuosiksi 2016–2018, 2015).

Nuorisolaki (1285/2016) määrittelee nuorisotyön seuraavasti: “nuorisotyöllä [tarkoi-  
tetaan] nuorten kasvun, itsenäistymisen ja osallisuuden tukemista yhteiskunnassa.”  
Lain (1285/2016) mukaan nuorella tarkoitetaan alle 29-vuotiaita. Nuoruus onkin  
ihmiselle usein myllerrysten aikaa: fyysinen ja henkinen kasvu sekä esimerkiksi  
ammatinvalinta ja omilleen muuttaminen ovat nuoruudessa ajankohtaisia asioita.  
Näitä asioita ja osallisuutta tuetaan nuorisotyön avulla. Perinteisesti nuorisotyö on  
ollut kuntien, seurakuntien ja järjestöjen järjestämää paikallista toimintaa, kuten  
nuorisotilatyyötä, etsivää nuorisotyötä, työpajatoimintaa, vaikuttamistoimintaa sekä  
tieto- ja neuvontapalveluita. Nykyisin kuitenkin myös verkko on ympäristö, jossa  
tehdään nuorisotyötä niin paikallisesti kuin myös valtakunnallisesti.

Verkossa nuorisotyötä tekevät Suomessa erilaiset tahot, kuten kuntien nuorisopal-  
velut, seurakuntien nuorisotyö ja eri järjestöt. Se voi olla vaikkapa keskustelemisis-  
ta yksityisessä keskustelussa, keskustelufoorumilla tai pelaamisen yhteydessä.  
Osa näistä palveluista on matalan kynnyksen palveluita, missä nuori voi keskustel-  
la anonymisti itseään askarruttavista asioista ja tarvittaessa heitä ohjataan eteen-  
päin. Esimerkiksi valtakunnallisessa ja verkkopohjaisessa Suunta-palvelussa nuo-  
ria ohjataan erityisesti koulutukseen, ammatinvalintaan ja työnhakuun liittyen (ks.

Gretschel & Junttila-Vitikka 2014). Verkkonuorisotyössä mukana nuori tai nuoria ja joko koulutuksen saanut vapaaehtoinen tai nuorisotyön ammattilainen. Joskus keskustelut kestävät vain hetken, mutta joskus vuorovaikutus voi olla pitkäkestoisia ja useampaan kertaan tapahtuvia, joten vuorovaikutussuhde nuoren ja ohjaajan välillä voi syventyä.

Joillakin keskustelufoorumeilla ja joissakin reaaliaikaisissa chateissa on keskustelujia, jotka keräävät nuoria tietyn teeman ympärille. Esimerkiksi Tukinetissä on useampana iltana viikossa erilaisia teemallisia chat-keskusteluhetkiä nuorille. Chatit voivat olla esimerkiksi tarkoitettu nuorille, jotka ovat tapaturmaisesti loukkaantuneet tai vammautuneet tai joilla on joku harvinainen sairaus. Nämä chatit voivat kerätä keskustelemaan ympäri Suomen niitä ihmisiä, jotka eivät muuten välttämättä kohdaisi toisiaan. Myöskin keskustelujen aiheet voivat olla haasteellisia keskustelijoille, mutta kokevat verkossa ja anonyymina keskustelun helpommaksi tavaksi kuin kasvokkaisvuorovaikutuksen esimerkiksi oman kunnan nuorisotyöntekijän kanssa.

Työn tavoitteena on kuvata verkossa tehtävän nuorisotyön vuorovaikutuksen erityispiirteitä sosiaalisen tuen näkökulmasta. Internet on nykyisin iso osa nuorten arkipäivää ja sitä myöten se on myös nuorisotyön toimintaympäristö. Verkko on luonnollinen ympäristö hakea ja osoittaa sosiaalista tukea, koska sitä käytetään muutenkin. Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa sosiaalista tukea on tutkittu enimmäkseen jonkun teeman ympärille rakennetuissa ryhmissä, esimerkiksi AAtukiryhmissä (ks. VanLear & Sheehan & Withers & Walker 2005) ja nuorten syöpäpotilaiden verkkoyhteisöissä (Donovan, LeFebvre, Tardif, Brown & Love 2014). Tämän tutkimuksen keskustelut ovat nuorten yleisiä keskustelujia, ei minkään erityisen teeman ympärille rakennettuja.

Tämän tutkielman tuloksien avulla voidaan kehittää sosiaalisen tuen osoittamista verkkonuorisotyön internetkeskusteluissa ja muutenkin keskusteluissa, joissa on mukana ohjaajia ja vertaisia. Samoin sitä voidaan kehittää, miten tunnistaa tilanteet, joissa keskustelijat tarvitsevat sosiaalista tukea ja mitä tilanteissa tulee ottaa huomioon. Myös tuen osoittamiseen liittyviä asioita, kuten tuen tarkoituksenmukaisuutta, voi tarkastella tämän tutkielman tulosten pohjalta.

## 2 Vuorovaikutus verkkonuurisotyössä

### 2.1 Vuorovaikutussuhteet verkkonuurisotyössä

Verkkonuurisotyö on internetissä tehtävää nuorisotyötä. Verkkonuurisotyön lisäksi verkossa tehtävästä nuorisotyöstä käytetään muun muassa termejä verkkoperustainen nuorisotyö, nettinuurisotyö, tietokonevälitteinen kohtaaminen ja virtuaalinen nuorisotyö. Verkkonuurisotyö lähtee samoista tavoitteista kuin muukin nuorisotyö. Verkkonuurisotyössä vuorovaikutusta on niin ryhmissä kuin kaksistaan työntekijän ja nuoren välillä. Keskusteluja voidaan käydä joko anonyymina tai keskustelujen osapuolet voivat myös olla tunnistettavissa esimerkiksi Facebook-palvelussa. Verkkonuurisotyö osin painottuu lähemmäs korjaavaa nuorisotyötä kuin ennaltaehkäisevää työtä. (Huttunen 2014, 15-16.) Verkkonuurisotyötä edistävä valtakunnallinen Verke käyttää englanninkielisissään materiaaleissaan termiä *digital youth work* (ks. Guidelines for Digital Youth Work 2016).

Perinteisesti nuorisotyön keskeinen toiminto keskustelun lisäksi on ollut tekeminen, esimerkiksi pelaaminen tai vaikkapa leipominen. Usein myös keskustelua syntyykin, kun samalla tehdään jotain yhdessä nuorisotyöntekijän ja nuorten kesken. Nuorisotyössä verkko pitäisikin nähdä nykyistä enemmän toimintaympäristönä, ei pelkästään keskustelupaikkana. Nykyisin verkkonuurisotyön toiminnallinen tekeminen liittyy useimmiten pelaamiseen. Nuorisotyössä on yleensä alueelliseen jakoon perustuva kohderyhmä, esimerkiksi tietyn kaupunginosan nuoret, mikä myös tuo haasteita verkossa tehtävään nuorisotyöhön. Resurssit ovat tämän takia rajattuja ja tämä onkin yksi syy, miksi verkossa nuorisotyö jää usein keskustelun tasolle. (Huttunen 2014, 16-17.) Verkkoa käytetään nuorisotyössä muun muassa yhteydenpidossa, tiedottamisessa, nuorten toiminnan tukemisessa, vaikuttamistoiminnassa sekä neuvonnassa ja ohjauksessa (Linkosalo 2015, 9).

Nuorisotyöntekijän ja nuoren vuorovaikutussuhde on toisaalta työntekijä-asiakassuhde, mutta toisaalta he voivat esimerkiksi keskustella pitkään ja syvällisistä asioista tai tehdä yhdessä asioita kuin ystävät. Toisaalta suhde taas on ohjaa-

ja-ohjattava-suhde. Muun muassa luottamus ja läsnäolo ovat tärkeitä asioita nuoren ja nuorisotyöntekijän vuorovaikutussuhteessa. Nuorisotyöntekijän ja nuoren vuorovaikutussuhde on toisaalta epäsymmetrinen, mutta toisaalta symmetrinen (ks. Gerlander & Isotalus 2010, 8).

Vuorovaikutussuhde on symmetrinen, jos osapuolet vaihtavat samanlaista käyttäytymistä. Esimerkiksi jos toinen esittää kiintymystä, myös toinen tekee samaa tai jos toisella on valtaa, niin toisellakin on. Osapuolten tasapuolisuus on avainasemassa symmetrisissä vuorovaikutussuhteissa. Symmetriset vuorovaikutussuhteet ovat tuloksellisia niin pitkään, kun osallistujat näkevät toisensa yksilöinä ja kunnioittavat toistensa oikeuksia ja tarpeita. (Knapp & Vangelisti 2009, 77).

Komplementaarinen eli asymmetrinen vuorovaikutussuhde perustuu suhteen osapuolten eroihin: he vaihtavat erilaista ja toisiaan täydentävää käyttäytymistä. Suhteen osapuolilla on erilaiset roolit ja asemat: esimerkiksi toinen johtaa ja toinen on alainen, toinen on passiivinen ja toinen aktiivinen tai toinen on heikko ja toinen on vahva. Tällaisia vuorovaikutussuhteita on esimerkiksi lääkärin ja potilaan tai opiskelijan ja opettajan välillä. (Knapp & Vangelisti 2009, 78; DeVito 2007, 24)

Ihmisenä olemisen tasolla tämä nuoren ja nuorisotyöntekijän vuorovaikutussuhde on symmetrinen eli he ovat vertaisia. Tiedon ja asiantuntijuuden tasolla vuorovaikutussuhde on epäsymmetrinen, koska nuorisotyöntekijällä on useimmiten enemmän tietoja, taitoja ja kokemusta, vaikkapa eri koulutusvaihtoehdoista. Oikeuksien, velvollisuuksien ja vastuiden tasolla kyseinen suhde on epäsymmetrinen, koska työntekijällä on enemmän lakeihin, säädöksiin ja ammattietiikkaan liittyvää vastuuta. Vaikka työn painopisteenä olisikin tekeminen, niin tehtävä tai asiasisältö on aina suhdekontekstissa. Esimerkiksi nuorisotyöohjaajan ja nuorisotyöntekijän suhteella on merkitystä siihen, mitä nuori kertoo tai mitä hän tuntee. (Gerlander & Isotalus 2010, 7-8.) Yksi tärkeimmistä asioista syventäessä ja ylläpitäessä vuorovaikutussuhteita asiakkaiden kanssa on se, että tietää asiakkaan tarpeet ja ainutlaatuisen tilanteen. On myös pystyttävä mukauttamaan tarjottu palvelu juuri kyseiselle asiakkaalle. (Sias 2009, 168.)

Verkkonuorisotyössä on myös vuorovaikutussuhteita nuorten välillä niissä ympäristöissä, joissa on muita nuoria mukana, esimerkiksi ryhmäkeskusteluissa. Joissakin tapauksissa nämä vuorovaikutussuhteet voivat olla pitkäaikaisia, jos keskustelijat palaavat samaan ympäristöön keskustelemaan toistensa kanssa uudestaan, käyttävät samaa nimimerkkiä ja näin tunnistavat toisensa.

## **2.2 Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ominaispiirteet**

Verkkonuorisotyössä on monenlaista vuorovaikutusta ja viestintää. Esimerkiksi on olemassa kysymys- ja vastauspalstoja, tietopankkeja tai perinteistä tiedostusta esimerkiksi tilojen aukiolosta tai tulevista tapahtumista. Toisaalta on mahdollisuuksia keskustella joko ryhmässä tai kahdestaan nuorisotyöntekijän kanssa erilaisissa ympäristöissä, joko reaaliaikaisesti tai viiveellä. (Huttunen 2015, 15-17; Lauha 2015, 22.) Solomonin ja Highin (2011, 119) mukaan kasvokkaisuorovaikutus vaatii samanaikaista ja fyysistä läsnäoloa, kun taas teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa ajalla ja paikalla ei ole juurikaan väliä.

Verkkokeskusteluun osallistumiseen on monenlaisia syitä. Verkon tukiryhmät tekevät kiinnostaviksi osallistua niiden sosiaalinen etäisyys, anonymiteetti, vuorovaikutuksen hallinta ja saavutettavuus. Etäisyyden ulottuvuudessa tuli esiin, että verkko-yhteisöistä voi paremmin kuin omasta lähipiiristä löytyä esimerkiksi samaa sairautta sairastavia ja näin voi jakaa kokemuksia heidän kanssa. Samoin verkossa ihmiset ovat vähemmän huolestuneita leimautumisesta tai riippuvaiseksi tulemisesta. Verkossa keskustellessa useammin siirrytään heti suoraan aiheeseen ja usein henkilökohtaisiin asioihin, toisin kuin kasvokkaiskeskusteluissa. Anonymiteetin avulla voi vähentää kiusaantuneisuutta. Vuorovaikutuksen hallinnalla taas viitataan siihen, että viestin kirjoittamista voi miettiä tarkasti, viestejä voi lukea itselleen sopivasti ja halutessaan voi poistua tilanteesta näin halutessaan. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että internet on auki jokaisena vuorokauden aikana ja aina on mahdollisuus löytää potentiaalisia tukijoita jostain päin maailmaa. (Walther & Boyd 2002.) Rains & Wright (2016, 179-182) listaavat neljä tekijää, jotka ovat heidän



mukaansa saaneet eniten huomiota empiirisessä tutkimuksessa. Nämä tekijät lisäävät halua etsiä teknologiavälitteisesti sosiaalista tukea. Heidän mukaansa sitä lisäävät seuraavat tekijät: rajoitettu tuen saatavuus kasvokkaisviestinnässä, havaittu stigma, saavutettavuus ja vuorovaikutuksen kontrollointi. Tuen rajoitettu saatavuus kasvokkaisviestinnässä tarkoittaa sitä, että lähipiirissä ei ole välttämättä ketään, joka olisi halukas ja kyvykäs osoittamaan tehokasta sosiaalista tukea eli samaa kuin edellä mainittu sosiaalinen etäisyys. Havaittu stigma on sitä, miten yksilö kokee leimautuvansa hänen ongelmansa takia eli samaa kuin edellä mainittu leimautumisesta huolehtiminen. Saavutettavuus ja vuorovaikutuksen kontrollointi ovat samoja kuin Waltherin ja Boydin (2002) määritelmässä.

High & Solomon (2011, 121-124) ovat listanneet kahdeksan ulottuvuutta, jotka vaihtelevat eri keskustelualustoilla: synkronisuus, anonyymiys, kustomointi, prosessuaalinen vuorovaikutteisuus, sosiaalisen läsnäolon aste, käyttäjien määrä, käyttäjien samanlaisuus ja mielipiteiden alkuperä. Nämä vaikuttavat siihen, miten erilaiset keskustelualustat koetaan. Eri keskusteluympäristöissä vaihtelee keskustelujen synkronisuus ja se, miten anonyymeina keskustelijat pysyvät. Synkronisuus tarkoittaa teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa sitä, että viestien vaihtaminen on välitöntä: keskustelun osallistujat voivat viestiä reaaliaikaisesti toisilleen. Kustomoinnin avulla keskustelusivuja voi muokata omien yksilöllisten tarpeiden ja mieltymysten täyttämiseksi.

Prosessuaalinen vuorovaikutus on vuorovaikutusta, jossa myöhemmistä sanomista koostuu epäsuorasti vastauksia aiempiin sanomiin (Stromer-Galley 2004, 392 Highin ja Solomonin 2011, 123 mukaan). Se on merkittävä muuttuja, kun verrataan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ympäristöjä. Sosiaalisen läsnäolon tasolla on myös merkitystä siihen, miten ympäristöt koetaan. Mitä korkeampi sosiaalisen läsnäolon taso on, sitä merkittävämpää on toisten keskustelijoiden vaikutus. Eri keskusteluympäristöt houkuttelevat ja sallivat erilaisia määriä keskustelijoita. Keskustelukokemukseen voi vaikuttaa se, miten paljon keskustelijoita on mukana keskustelussa. Joskus keskustelijat näkevät kanssakeskustelijat samanlaisina kuin itsensä perustuen heidän yhteisiin kiinnostuksen kohteisiin ja aikaan, mitä käyttävät teknologiavälitteisissä keskusteluissa. Samanlaisuuden tunteminen on tärkeää

elementti siinä, miten teknologiavälitteisen keskustelun kokee. Helppous, jolla ihmiset voivat luoda merkityksellistä osallistumista teknologiavälitteiseen keskusteluun tuo erilaisista alkuperistä olevia mielipiteitä keskusteluun. (High & Solomon 2011, 123-124.)

Verkossa olevien tukiryhmien vuorovaikutus on ensisijaisesti tekstiperustaista, se voi olla anonyymia ja sen avulla voi laajentaa yksilöiden henkilökohtaisia verkostoja (Tanis 2008, 701). Esimerkiksi Väestöliiton internetpalvelussa nuoret voivat esittää seksuaaliterveyteen liittyviä kysymyksiä. Osa näistä kysymyksistä on intiimejä ja henkilökohtaisia, joita ei kasvokkain uskalleta kysyä. Toisaalta nuoret tarvitsevat tietoa siitä, miten toimia itselle vaikeassa tilanteessa tai mitä hoitokeinoja on olemassa. Samalla myös on kuitenkin huomioitava, että kaikki ei hoidu internetin välityksellä. Esimerkiksi diagnoosi on parempi tehdä kasvokkain hoitajan tai lääkärin vastaanotolla, joten silloin kannattaa kannustaa nuorta menemään ammattilaisen vastaanotolle. (Rinkinen 2012, 154-155.) Tämä on hyvä muistaa myös yleisesti verkkonuorisotyössä ja tarvittaessa ohjata nuori hänelle sopivien palveluiden pariin.

### **2.3 Verkkonuorisotyön alustana virtuaaliympäristöt**

Virtuaalimaailmat ovat ainutlaatuinen ympäristö internetissä (High & Solomon 2011, 129). Bell (2008, 2) määrittelee virtuaalimaailman synkroniseksi ja jatkuvaksi ihmisten verkostoksi. Niissä ihmiset ovat edustettuina avatareina ja niitä ylläpidetään tietokoneiden muodostamassa verkossa. Jaettu toiminta edellyttää synkronista vuorovaikutusta. Käsite "yhteinen aika" sallii ison ryhmän yhteiset aktiviteetit tai muut koordinoitut sosiaaliset toiminnot. Jatkuvuudella tarkoitetaan, että virtuaalimaailmaa ei voi pysäyttää. Se on olemassa senkin jälkeen, kun osallistujat ovat poistuneet virtuaalimaailmasta. Ihmisten verkostolla taas tarkoitetaan sitä, että ihmiset ovat virtuaalimaailmojen keskiössä. Ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään virtuaalimaailmoissa. Tietokoneiden muodostamassa verkossa virtuaalimaailmoissa tietokoneet pitävät lukua keskusteluista, sosiaalisista yhteyksistä ja ihmis-

ten välisistä verkostoista. (Bell 2008, 3.) Schroeder (2008, 2) määrittelee virtuaalimaailmat pysyviksi ympäristöiksi, joissa käyttäjät kokevat läsnäoloa toisista käyttäjistä ja joissa he voivat olla vuorovaikutuksessa. Virtuaaliympäristöt ovat hänen mukaansa virtuaalimaailmoja, joissa voi tuntea olevansa virtuaalisessa tilassa tai paikassa.

Virtuaalimaailmoissa ihmiset ohjaavat avatareja, kulkevat ympäri virtuaalista maastoa ja ovat synkronisesti vuorovaikutuksessa toisten käyttäjien kanssa. Vuorovaikutuksen lisäksi monissa virtuaalimaailmoissa on kaupallinen puoli: käyttäjät voivat ostaa ja myydä virtuaalisia hyödykkeitä käyttämällä todellista rahaa. Virtuaalimaailmassa vuorovaikutus voi olla moninaista, koska käytettävissä on multimodaaliset mahdollisuudet. Joissakin virtuaalimaailmoissa käyttäjät voivat käyttää esimerkiksi synkronista chattia, videota tai ääntä. Usein käyttäjät voivat muokata avatarin ulkomuotoa, käytöstään ja virtuaalista ympäristöään vastaamaan heidän tarpeita, persoonallisuutta tai tavoitteita. Virtuaalimaailmassa voi olla helpompi valikoida itsensä esittämistä, koska maailmassa voi muokata ominaisuuksia, kuten avatarin fyysisiä ominaisuuksia. Virtuaalimaailmoissa läsnäolo koetaan suuremmaksi kuin monissa muissa teknologiavälitteisen viestinnän alustoissa. Se on kuitenkin edelleen pienempää virtuaalimaailmoissa kuin kasvokkaisuorovaikutuksessa. (High & Solomon 2011, 129-130.)

Virtuaalimaailmoissa usein esiinnyttään avatarien eli jonkinlaisten hahmojen avulla. Se on digitaalisen ihmisen representatio (Bailenson ym. 2004, 429). Avatar voi olla graafinen tai tekstiä. Avatarilla on yksinkertainen nimi ja sillä on myös kyky suorittaa toimintoja, kuten paikasta toiseen liikkumista tai virtuaalimaailmassa olevien esineiden käyttämistä. Avataria ohjaa ihminen reaaliaikaisesti esimerkiksi hiirellä tai näppäimistöllä. (Bell 2008, 3.) Virtuaalimaailmojen avatarien ominaisuudet vaihtelevat. Joissakin 3D-mallinetuissa avatareissa voidaan esittää hyvinkin tarkasti erilaisia nonverbaaleja sanomia, kuten katsekontaktia, kasvojen tai kehon eleitä. (Bailenson ym. 2004, 429.)

Tässä tutkielmassa keskitytään sosiaaliseen tukeen virtuaaliympäristössä tapahtuvissa keskusteluissa. Tämän tutkielman aineistona oleva vuorovaikutus tapahtuu

virtuaaliympäristössä ja on verkkonuorisotyötä. Sosiaalinen tuki on keskeisessä osassa nuorisotyössä. Jo nuorisolaissa (1285/2016) sanotaan nuorisotyön olevan ”kasvun, itsenäistymisen ja osallisuuden tukemista yhteiskunnassa.” Esimerkiksi sairaanhoidossa sosiaalisen tuki voi auttaa potilaita tekemään paremmin tietoihin perustuvia päätöksiä ja se myös auttaa toimimaan monimutkaisen terveydenhuoltojärjestelmän kanssa (Goldsmith & Albrecht 2011, 338). Myös nuorisotyössä sosiaalisen tuen avulla nuori voi saada apuja esimerkiksi päätöksentekoon tai avun hakemiseen

## 3 Sosiaalisen tuen erityispiirteitä

### 3.1 Sosiaalinen tuki vuorovaikutuksen näkökulmasta

Sosiaalisella tuella on erilaisia eri vuosikymmeninä luotuja määritelmiä. MacGeorgen, Fengin ja Burlesonin (2011, 317) mukaan sosiaalinen tuki eli supportiivinen viestintä on verbaalista ja nonverbaalista käyttäytymistä, jota tuotetaan ai-keena tarjota tukea niille, joiden on huomattu tarvitsevan tätä tukea. Mikkolan (2006, 30) määritelmä sosiaalisesta tuesta pohjautuu Albrechtin ja Adelmanin (1987) sekä Albrechtin ja Goldsmithin (2003) määritelmiin:

”Sosiaalinen tuki on tuen antajan ja saajan välistä verbaalista ja nonverbaalista viestintää, joka auttaa hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liit-tyvää epävarmuutta ja vahvistaa näin käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnas-ta.”

Sosiaalista tukea tutkitaan myös sosiologian ja psykologian näkökulmista. Viestinnän näkökulmasta sosiaalisen tuen tutkimus on tutkimusta supportiivisesta viestinnästä ja sen tutkimuksessa annetaan pääpaino viestinnälle. Viestinnän näkökulma myös olettaa, että viestinnällä ja hyvinvoinnilla on melko suora yhteys. Tutkimuk-sen pääpaino on viestintäkäyttäytymisessä, jonka erityisenä aikomuksena on pa-rantaa ongelmallisesta tilanteesta kärsivän henkilön hyvinvointia. Näkökulma kes-kittyy auttajien tarkoituksellisiin reaktioihin tuen saajan havaittuihin tarpeisiin. Sillä on normatiivinen fokus tutkimuksessa: se keskittyy niiden ominaisuuksien tunnis-tamiseen, mitkä ovat enemmän tai vähemmän vaikuttavia tuen muotoja ja miten kehittää teorioita, jotka selittävät miksi eri osa eri ominaisuuksista ovat huonompia ja osa parempia. Viestinnän näkökulma myös etsii sosiaalisen tuen vaikutuksia eri asioihin. (MacGeorge ym. 2011, 323-324.) Tiivistetysti viestintäkäyttäytymisen ta-solla sosiaalista tukea kuvaa supportiivisen viestinnän käsite (Mikkola 2009, 27).

Supportiivisen viestinnän ilmausta käytetään, kun korostetaan viestintäprosessia. Se myös painottaa interpersonaalista viestintää. (Mikkola 2006, 31.) Sosiaalisen tuen avulla ihminen saa toiselta selviytymistään lisääviä resursseja esimerkiksi stressi- tai kriisitilanteessa (Mikkola 2000, 112).

Burleson, Albrecht, Goldsmith ja Sarason (1994, xviii) määrittelevät sosiaalisen tuen tutkimuksen viestinnän näkökulmasta olevan sanomien tutkimista sen kautta, miten ihmiset hakevat ja ilmaisevat tukea. Heistä se on myös sen vuorovaikutuksen tutkimista, missä supportiivisia sanomia tuotetaan ja tulkitaan. He myös ottavat mukaan tutkimuksen, jossa huomioidaan vuorovaikutussuhteet, jotka ilmenevät supportiivisessa vuorovaikutuksessa.

Sosiaalisen tuen muodoiksi on useampia määritelmiä. Sen muodoiksi usein laskeaan emotionaalinen, välineellinen, tiedollinen ja arviointiin liittyvä tuki (Callaghan & Morrisey 1993, 203, Mikkolan 2006, 44 mukaan; Steward 1993, 141). Lisäksi hengellistä tukea pidetään yleisesti yhtenä sosiaalisen tuen muotona (ks. Mäkinen, Välimäki & Katajisto 1999). Emotionaalisella tuella (*emotional support*) tarkoitetaan välittämisen, huolen, empatian ja sympatian ilmaisua (Cutrona & Suhr 1992, 155).

Emotionaalinen tuki on esimerkiksi kuuntelua, rohkaisua ja empatian osoittamista. Tällä tuen muodolla pyritään vähentämään emotionaalista kuormitusta ja osoittamaan hyväksyntää. (Mikkola 2006, 44.) Välineellinen tuki (*tangible support*) on tarvittavien asioiden (esim. raha, ruoka tai kirjat) tai palveluksen (esim. lasten vahtiminen, kuljettaminen tai kotityöt) tarjoamista (Cutrona & Suhr 1992, 155). Se voidaan myös määritellä materiaalisen tuen ja resurssien tarjoamiseksi sekä konkreettisen avun tarjoamiseksi (Mikkola 2006, 45). Tiedollinen tuki (*informational support*) taas liittyy neuvojen antamiseen, tosiasioiden esittämiseen ja palautteeseen, jota annetaan henkilön toiminnasta. Tiedollinen tuki ei ole siis pelkästään tietoa, vaan myös ohjeita ja neuvoja sekä uusien näkökulmien esittämistä. (Cutrona & Suhr 1992, 155; Goldsmith 2004, 13.) Tiedollisessa tuessa tieto liittyy tuen saajan tilanteeseen. Toisaalta tieto voi myös kuormittaa. Liiallinen tieto voi joissakin tapauksissa lisätä epävarmuutta. (Mikkola 2006, 45.) Arviointiin liittyvä tuki (*appraisal support*) on esimerkiksi tilanteen tulkinnassa auttamista tai tilanteesta selviytymiseen liittyvien vaihtoehtojen arviointia (Goldsmith & Albrecht 2011, 337).

Lisäksi Cutrona ja Suhr (1992, 155) listaavat vielä kaksi muuta sosiaalisen tuen muotoa: verkostojen tuki (*network support*) ja arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki (*esteem support*). Verkostojen tuella he tarkoittavat kuuluvuuden tunteen il-

mentymistä niiden ihmisten keskuudessa, joilla on samanlaiset kiinnostuksen kohteet ja huolet. Kunnioitukseen liittyvä tuki taas viittaa siihen, että huomioidaan yksilön taidot ja kyvyt sekä luontainen arvo.

Tutkimusten mukaan supportiivinen vuorovaikutus ja supportiiviset vuorovaikutussuhteet vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen (MacGeorge ym. 2011, 317). Eri alojen tutkijat pitävät supportiivista viestintää tarpeellisena elämänlaadun ja terveellisen elämäntavan kannalta (Goldsmith & Albrecht 2011, 335). Sosiaalisen tuen lähteenä voi olla esimerkiksi läheinen ystävä, tuttu tai ammattiauttaja, kuten terapeutti (MacGeorge ym. 2011, 330).

Sosiaalisella tuella ja ihmisten hyvinvoinnilla on yhteys toisiinsa (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 330). Supportiivinen viestintä voi vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti siihen, miten vaikkapa yksilö toipuu sairaudesta, selviää menetyksestä tai muutoksesta, käsittelee jokapäiväisiä huolia ja häiriöitä, suorittaa tehtävänsä ja miten yleisestekin tuntee itsestään ja elämänlaadustaan (Burleson, Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994, xiii). Käsittelemällä itsestä ja toisista vuorovaikutuksen osapuolista on yhteyksiä siihen, miten sosiaalisen tuen kokee ja havaitsee (Mikkola 2006, 53).

Tuen hakeminen lähtee yleensä siitä, että on tuen hakijalla joku ongelma, johon hän ilmaisee kaipaavansa tukea. Tuen hakijalla voi olla esimerkiksi tulossa tentti, jonka vuoksi hän on huolestunut ja tarvitsee tukea. (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 284). Vuorovaikutussuhteen läheisyydellä ja hierarkisuudella on yhteyksiä tuen tehokkuuteen tai siihen, miten halukkaita ihmiset ovat osoittamaan tukea (Mikkola 2006, 61). Motivaatioon osoittaa tukea vaikuttaa erilaiset tekijät. Niitä ovat esimerkiksi tuen antajan käsitykset tuen tarpeeseen vaikuttavista stressitekijöistä ja se, miten tuen saaja voi vaikuttaa näihin stressitekijöihin (Mikkola 2006, 57).

Eri tunnetiloissa tuen hakija käyttää erilaisia tapoja tuen hakemisessa. Tukea voidaan hakea suorasti tai epäsuorasti, esimerkiksi kysymällä, itkemällä, vihjailemalla, valittamalla, huokailemalla tai mököttämällä. Erilaisilla hakutavoilla on toki erilaisia reaktioita tuen antajan puolelta, kuten ratkaisussa auttaminen, lohduttaminen, si-

vuuttaminen ja pakeneminen. (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 285-287). Samankaltaisuus ja sen kokeminen voi lisätä tuen vaikutuksia ja merkityksellisyyttä. Se selittänee sitä, miksi vertaistuki koetaan usein merkitykselliseksi. (Mikkola 2006, 62.)

### **3.2 Sosiaalinen tuki verkkoympäristössä**

Riippumattomuus ajasta ja fyysisestä paikasta ovat etuja teknologiavälitteiselle sosiaaliselle tuelle (High & Solomon 2011, 119). Sosiaalista tukea voidaan osoittaa ja saada esimerkiksi julkisilla keskustelualustoilla, chateissa, pikaviestimissä tai virtuaalimaailmoissa (High & Solomon 2011, 122). Walterin ja Barksin (2002, 545) mukaan internet on onnistunut väline sosiaaliselle tuelle. Ymmärtäminen, rauhoittelu ja neuvominen ovat olleet keskeisiä tehtäviä tuhansissa verkon tukiryhmissä jo tuolloin 2000-luvun alussa. Sosiaalista tukea verkkovuorovaikutuksessa on tutkittu esimerkiksi Twitter-viestien sisällönanalyysin avulla (ks. Myrick, Holton, Himelboim & Love 2016) sekä haastatteluilla ja verkkoyhteisön havainnoinnilla (ks. Xie 2008).

Sosiaalista tukea on tutkittu useissa tutkimuksissa teknologiavälitteisessä viestinnässä, enimmäkseen kuitenkin tukifoorumeilla. Rains, Peterson ja Wright (2015, 403) ovat tehneet arvioivan sisältöanalyysin tutkimuksista, joissa on tutkittu sosiaalista tukea eri verkko-yhteisöissä. Näiden tutkimusten verkko-yhteisöt ovat olleet teemallisia, jonkin sairauden ympärille rakennettuja. Katsauksen mukaan emotionaalinen ja tiedollinen tuki olivat yleisimpiä tuen muotoja. Myös arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki ja verkostotuki ovat yleisiä. Välineellinen tuki taas oli selvästi vähäisempää kuin neljän muun tuen muotojen. Tämän tutkimuksen tekijöiden mielestä myös jatkossakin sosiaalisen tuen ilmaiseminen verkossa on tärkeää yksilöiden selviytymiselle sairastumisesta. (Rains, Peterson & Wright 2015, 419-424.)

Esimerkiksi Hanasono ja Yang (2016) tutkivat rodullista syrjintää kokeneiden tukifoorumin viestejä sosiaalisen tuen näkökulmasta. Heidän tutkimuksensa tavoitteena oli tunnistaa sosiaalisen tuen tyyppejä ja laatua. Emotionaalinen tuki ja neu-



vojen antaminen olivat huomattavan yleistä. Välineellistä ja tiedollista tukea oli hyvin harvassa viestissä. Tiedollisessa tuessa yksinkertaisesti saatettiin lähettää uutisartikkelin tai akateemisen sivuston verkko-osoite. Välineellisen tuen vähäisyyttä voi selittää pitkät maantieteelliset välimatkat ja se, että käyttäjät voivat olla anonyymeja. Osa keskustelusta ei tukenut keskustelun osallistujia rodullisen syrjinnästä selviytymisessä. Niissä esimerkiksi kiitettiin tuen osoittajia tai vastattiin keskustelun osallistujille. Osallistujat esittivät myös kysymyksiä, jotka eivät tukeneet. He myös kertoivat epäoleellisia asioita tai kirjoittivat vihasia kommentteja, jotka eivät liittyneet alkuperäisen keskusteluun. (Hanasono & Yang 2016, 379-382.)

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sosiaalisten vihjeiden vähyys vapauttaa tuen saajan huomiota nonverbaalisesta käyttäytymisestä, mihin yleensä kiinnittää huomiota. Tuen saajien ei tarvitse esimerkiksi keskittyä katsekontaktiin tuen antajan kanssa, niin tuen saaja voi kiinnittää enemmän huomiota stressitekijän eri puoliin ja voi tuntea myös olevansa enemmän motivoitunut prosessoimaan saamaansa tukea. Sosiaalisten vihjeiden puutteen vuoksi supportiivisilla sanomilla on suurempi vaikutus. (Rains, Brunner, Akers, Pavlich & Tsetsi 2016, 570-571.)

Mon ja Coulson (2008) ovat tutkineet sosiaalista tukea verkossa toimivassa maailmanlaajuisessa HIV/AIDS-tukiryhmässä. Tukiryhmä toimi keskustelufoorumilla. Heidän tutkimuksessaan eniten viesteissä oli tiedollista ja emotionaalista tukea. Vähiten oli välineellistä tukea. He kehittivät tutkimustaan varten Cutronan ja Suhrin (1992) sosiaalisen tuen käyttäytymisen koodistoa (Social Support Behavior Code) verkkokeskusteluun sopivaksi. Koodistosta poistettiin kuuntelun kategoria, koska sitä ei pidetty relevanttina johtuen verkkokeskustelujen luonteesta. Koodistoon lisättiin kategoria omien kokemusten jakamiselle ja välittämisen ilmaisulle. Koodistossa myös yhdistettiin läsnäolon ja saman henkisen seuran kategoriat yhdeksi kategoriaksi verkostojen tuen alle. (Mon & Coulson 2008, 371-374.)

Mon ja Coulsonin (2008) jaottelussa on mukana tiedollinen tuki, välineellinen tuki, arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki, verkostotuki ja emotionaalinen tuki. Tiedollista tukea on ehdotukset ja neuvot, lähetys, tilanteen arviointi, opettaminen ja oman kokemuksen jakaminen. Välineellistä tukea ovat laina sekä suora ja epäsuor-

ra apu. Arvostuksen osoittamiseen liittyvää tukea ovat kohteliaisuudet, vahvistukset ja syyllisyyden helpotus. Pääsyn ja läsnäolon luokat ovat verkostotukea. Emotionaalista tukea ovat välittämisen ilmaiseminen, suhde-luokka, fyysinen affektio, luottamuksellisuus, sympatia, ymmärrys ja empatia sekä rohkaisu.

Taulukko 1. Monia ja Coulsonia (2008, 373) mukaillen sosiaalisen tuen kategoriat verkkokeskustelussa

### Tiedollinen tuki

Ehdotus ja neuvo	Tarjoaa ideoita tai ehdottaa jotain toimintaa
Lähetys	Lähetää tuen saajan toisen tietolähteen luo, esimerkiksi jollekin ammattilaiselle
Tilanteen arviointi	Arvioi tilannetta uudestaan tai määrittelee tilannetta
Opettaminen	Tarjoaa yksityiskohtaista tietoa, faktoja tai uutisia tilanteesta tai taidoista, joita tarvitaan tilanteessa selviämässä
Oman kokemuksen jakaminen	Jakaa oman kokemuksen

### Välineellinen tuki

Laina	Tarjoaa saajalle lainaksi jotain (esimerkiksi rahaa)
Suora apu	Tarjoaa vastaanottajan tilanteeseen suorasti liittyvän tehtävän suorittamista
Epäsuora apu	Tarjoaa vastaanottajan tilanteeseen epäsuorasti liittyvän tehtävän suorittamista
Halukkuus auttaa	Näyttää halukkuus auttaa tilanteessa

### Arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki

Kohteliaisuus	Sanoo positiivisia asioita saajasta tai painottaa saajan kykyjä
Vahvistus	Ilmaisee saman mielisyyttä saajan oman näkökulman kanssa
Syyllisyyden helpotus	Yrittää vähentää saajan syyllisyyden tunteita liittyen tilanteeseen

### Verkostotuki

Pääsy	Tarjoaa, että voi esitellä tuen saajan uusille ihmisille
Läsnäolo	Tarjoaa, että voi viettää aikaa saajan kanssa. Muistuttaa, että saajalla on ympärillä ihmisiä, joilla on samanlaisia kiinnostuksen kohteita tai kokemuksia

### Emotionaalinen tuki

Välittämisen ilmaiseminen	Ilmaisee välittämistä
Suhde	Korostaa läheisyyden ja rakkauden tärkeyttä suhteessa saajan kanssa
Fyysinen affektio	Tarjoaa fyysistä kontaktia, kuten haleja, pusuja, kädestä pitoa tai olan taputusta
Luottamuksellisuus	Lupaa pitää saajan ongelman luottamuksellisena
Sympatia	Ilmaisee surua ja pahoittelua liittyen saajan tilanteeseen tai huoleen
Ymmärrys ja empatia	Tuo esiin tilanteen ymmärtämistä tai tuo esiin ymmärrystä omien kokemusten kautta
Rohkaisu	Tarjoaa saajalle toivoa ja luottamusta

Sosiaalinen tuki verkkoympäristöissä on tärkeää yksilöille. Sosiaalisten vihjeiden vähyys tuo joitakin etuja verkkoympäristön sosiaaliseen tukeen verrattuna kasvokkaisvuorovaikutukseen. Peruseriaatteet ovat samanlaiset, olivatpa keskustelijat samaan aikaan samassa paikassa fyysisesti tai sitten teknologiavälitteisesti yhtey-

dessä. Verkkoympäristössä osoitetun ja saadun sosiaalisen tuen ymmärtäminen ja tunteminen auttavat yhä paremmin edistämään yksilön hyvinvointia.

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Työn tavoitteena on kuvata verkossa tehtävän nuorisotyön vuorovaikutusta sosiaalisen tuen näkökulmasta. Tutkielmassa etsitään vastauksia siihen, miten tukea haetaan sekä miten sitä osoitetaan. Verkkonuorisotyö eroaa pääosasta verkkokeskusteluja sillä, että osallistujina on nuoria, mutta myös ohjaaja-asemassa olevia nuorisotyöntekijöitä. Myöskin tutkittavat keskustelut ovat kenelle tahansa tarkoitettuja keskusteluita, ei minkään tietyn teeman, kuten sairauden, ympärille muodostuneita. Keskustelut ovat avoimia kaikille, joten niihin saattaa osallistua sellaisia henkilöitä, joille verkkokeskusteluun osallistuminen on tärkeä kohtaaminen vertaisten ja aikuisen kanssa.

Tutkielman tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista sosiaalinen tuki on verkkonuorisotyössä?
  - a. Miten sosiaalista tukea haetaan verkkonuorisotyössä?
  - b. Mitä sosiaalisen tuen muotoja ilmaistaan verkkonuorisotyössä?
2. Onko sosiaalinen tuki erilaista vertaisten ja ohjaajien osoittamana verkkonuorisotyössä?
  - a. Millaista on ohjaajan osoittama sosiaalinen tuki?
  - b. Millaista on vertaisen osoittama sosiaalinen tuki?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen ja sen alakysymysten avulla haluan kuvata sosiaalista tukea verkkonuorisotyössä: miten tukea haetaan ja mitä sosiaalisen tuen muotoja verkkonuorisotyössä jaetaan. Tarkasteltavana on tuen hakeminen ja sen ilmaiseminen. Tuen hakemisella tarkoitan sitä, miten tuen tarvetta ilmaistaan. Tuen ilmaisemisella tarkoitan sitä, miten tukeva osapuoli osoittaa tukea. Myös sosiaalisen tuen eri muotojen tunnistaminen auttaa vastaamaan tutkimuskysymyksiin ja niiden alakysymyksiin.

Toisen tutkimuskysymyksen ja sen alakysymysten avulla pyrin kuvaamaan mahdollisia eroja vertaisten ja ohjaajien ilmaisemassa sosiaalisessa tuessa, esimerkiksi tuen ilmaisemisen eroja, vastauksen viiveitä ja miten tilannetta viedään eteenpäin.

## 4.2 Tutkimuksen kohde

Tutkimuksen aineisto kerätään Pelastakaa Lapset ry:n ylläpitämissä Netari-keskusteluilloissa. Netari eli valtakunnallinen nettinuorisotalo on perustettu vuonna 2004 ja se tarjoaa erilaisia keskustelumahdollisuuksia nuorille. Tutkittavat keskustelut ovat synkronisia keskusteluja, joista osa on kerätty pienryhmäiltoina ja osa isommassa keskusteluhuoneessa (kuva 1). Isommassa keskusteluhuoneessa osallistujia voi olla maksimissaan 30 ja pienemmässä vähemmän. Pienryhmäilloissa on aina joku teema. Isomman keskusteluhuoneen keskusteluissa teemaa ei yleensä ole, mutta yksi havainnoiduista kerroista osui keskusteluiltaan, jolloin oli myös teema. Vaikka keskusteluissa on teema, niin silti keskusteluaiheet vaihtelevat ja ovat myös teeman ulkopuolelta.



Kuva 1. Kuva keskusteluhuoneesta

Keskusteluun osallistuu sekä ohjaajia että nuoria. Nuoret ovat eri ikäisiä. Heille ei ole erityisempiä ikärajoja. Keskusteluissa mukana olevat ohjaajat ovat nuorisotyön ammattilaisia. Osa keskusteluun osallistuvista nuorista on koulutuksen saaneita vapaaehtoisia apuohjaajia, mutta heidät lasketaan tässä tutkielmassa nuoriksi. He esimerkiksi pääsevät sisustamaan nuorisotilaa ja he muutenkin ovat mukana kehittämässä Netarin toimintaa. Näitä nuoria ei pysty keskustelusta tunnistamaan.

Ohjaajia illoissa on mukana useampia ja havainnoitaville keskusteluilloille osui useita eri ohjaajia. Keskusteluun osallistuminen on helppoa. Jokaisen keskustelijan on kuitenkin rekisteröidyttävä, mutta tämä käy helposti syöttämällä omat tiedot, kuten sähköpostin. Keskusteluun voi liittyä kuka tahansa rekisteröitynyt käyttäjä, joka on saapunut huoneeseen. He voivat keskustella huoneessa koko illan tai he voivat liittyä tai poistua keskustelusta milloin haluavat.

Keskusteluhuoneen osallistujien määrä on rajoitettu, joten aina kaikki halukkaat eivät suosittuina iltoina välttämättä mahdu mukaan keskusteluun. Kaikilla keskustelun osallistujilla on käyttäjätunnukset ja avatarit käytössä palvelussa. He keskustelvat nimimerkillä ja voivat osallistua useana iltana keskusteluun samalla nimimerkillä. Keskusteluhuoneessa olevat ohjaajat voivat käyttää ylläpitäjän toimintoja esimerkiksi huonosti käyttäytyviä keskustelijoita kohtaan. Ohjaajat on mahdollista tunnistamaan keskustelussa Netari-symbolista. Osa ohjaajista oli harjoittelijoita, jotka opiskelevat jotain nuorisotyöhön liittyvää.

Keskustelu tapahtuu tekstimuotoisesti, mutta avatarilla voi näyttää myös erilaisia kylttejä, kuten pääkallon kuvalla olevan kyltin. Teksti häviää jonkin ajan kuluttua ruudulta. Keskusteluympäristössä on monia eri huoneita, joiden välillä osallistujat voivat liikkua. Jokaisessa huoneessa on oma keskustelunsa. Kuitenkaan osallistuja ei voi keskustella kuin yhdessä huoneessa kerrallaan. Keskusteluympäristössä voi myös keskustella yksityisesti.

Käyttäjät voivat muokata avatarin mieleisekseen: he voivat valita sille esimerkiksi erilaisista vaihtoehdoista hiukset, paidan ja housut. Avataria voi ohjata hiiren avulla. Käyttäjät voivat myös ostaa virtuaalirahalla muun muassa vaatteita. Keskuste-

luhuoneessa on esimerkiksi tuoleja ja muuta sisustusta, niin kuin perinteisellä nuorisotalollakin on. Keskustelijat voivat avataria ohjaamalla esimerkiksi hakea kahvia ja istua alas tai alkaa vaikkapa alkaa tanssia. Keskustelijat voivat liikkua eri puolilla huonetta klikkaamalla hiirellä huoneessa olevia esineitä, kuten tuoleja tai lattiaa. He myös voivat esimerkiksi istua maahan tai seisoa.

Netari-iltoja järjestetään pari kertaa viikossa ja ne kestävät kerrallaan kahdesta kolmeen tuntia. Keskusteluissa on käytössä vain tekstimuotoinen chat. Kerran viikossa järjestettävissä pienryhmäilloissa keskustelussa on yleensä joku aihe, kuten fanitus ja näin keskustelu pyörii sen ympärillä. Isommassa keskusteluhuoneessa on vapaa aihe, mutta ohjaajat välillä kysyvät kysymyksiä yleisesti näin herättäen keskustelua. Näitä keskusteluja järjestetään myös kerran viikossa. Netari-illoissa keskustelijat voivat aloittaa myös yksityisiä keskusteluja esimerkiksi ohjaajan kanssa. Tässä tutkielmassa kuitenkin keskitytään keskusteluhuoneen kaikille osallistujille avoimeen keskusteluun.

### **4.3 Aineistonkeruu**

Tämä maisterintutkielma on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan etsien monipuolisesti tietoa tapauksesta. Sen avulla voidaan valottaa yksittäisen kokonaisuuden rakennetta. Siinä ei pyritä yleistämään, vaan aineisto on ainutkertainen ja se on otettava huomioon aineiston analyysissä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 164; Alasuutari 2011, 39.)

Havainnoinnin avulla saadaan tietoa käyttäytymisestä ja toiminnasta luonnollisessa ympäristössä, kun taas esimerkiksi haastattelulla ja kyselyllä saadaan selville, mitä tutkittavat ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Havainnoinnilla ei saada tietoa esimerkiksi tutkittavien kokemuksista. Havainnoinnin haasteena on, että tutkijan läsnäolo saattaa olla häiritsevä tekijä tilanteessa. Myöskin se voi olla haasteena, että tutkija ei pysty heti tallentamaan kaikkea tietoa ja näin kaikki tieto ei lopulta päädy kirjatuksi ylös. Tässä tutkimuksessa keskusteluaineisto myös videoitiin, joten havainto-



ja pystyi tarkistamaan jälkikäteen. Toisaalta havainnointi on työläs ja aikaa vievä menetelmä, mutta sen avulla voi saada mielenkiintoista ja monipuolista aineistoa yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden käyttäytymisestä. (Hirsjärvi & Remes & Sa-  
javaara 2009, 212-214.)

Aineisto kerättiin havainnoimalla verkkokeskustelua kolmena keskusteluilta. Keskustelu kaapattiin näytöltä videoksi ja tätä videomuotoista aineistoa käytettiin havainnoinnin apuna esimerkiksi, kun haluttiin tarkistaa keskustelun kulkua. Havainnointiaineistoa kerättiin keskusteluista, jotka kestivät yhteensä kahdeksan tuntia. Keskustelu kirjoitettiin Word-tiedostoon. Ensimmäinen ja kolmas havainnoitu keskusteluilta kestivät kolme tuntia ja toinen kaksi.

Ensimmäisessä keskusteluillassa osallistujia oli 16 osallistujasta 27 osallistujaan. Näistä osallistujista ohjaajia oli neljä ja keskustelut kestivät kolme tuntia. Muistiinpanoja ensimmäisestä illasta tuli 21 sivua Arial-fontilla koolla 12 ja rivivälillä 1. Toisessa keskusteluillassa mukana oli 15-18 osallistujaa. Ohjaajia keskusteluun osallistui neljä. Keskusteluilan pituus oli kaksi tuntia ja muistiinpanoja illasta kertyi 11 sivua. Kolmannessa keskustelussa mukana oli 10-19 osallistujaa, joista ohjaajia oli kolme. Keskusteluilta kesti kolme tuntia ja muistiinpanoja kirjasin 22 sivua. Alla tiedot keskusteluilloista taulukkomuodossa (taulukko 2).

TAULUKKO 2 Tiedot keskusteluilloista

	<b>Osallistujien määrä</b>	<b>Ohjaajien määrä</b>	<b>Keskusteluilan kesto</b>	<b>Muistiinpanot</b>
<b>1. keskusteluilta</b>	16-27	4	3 tuntia	21 sivua
<b>2. keskusteluilta</b>	15-18	4	2 tuntia	11 sivua
<b>3. keskusteluilta</b>	10-19	3	3 tuntia	22 sivua

Havainnointi toteutettiin enimmäkseen vapaana havainnointina. Havaintoja kirjattiin ylös vapaasti. Havaintoja tuli yhteensä 54 sivua koon 12 Arial-fontilla ja rivivälillä 1. Keskityin muistiinpanoissa keskusteluun, missä potentiaalisesti voisi olla sosiaalis-

ta tukea. Keskustelut, joissa ei esiintynyt selkeästi sosiaalista tukea, jäivät pois muistiinpanoista. Joitakin asioita kirjoitettiin myös systemaattisesti ylös, kuten osallistujien määrä ja jos keskusteluissa kulkee useampi keskustelunaihe samaan aikaan. Osallistuin keskusteluun omalla käyttäjätunnuksellani ja avatarillani, mutta en kommentoinut keskustelua. Lisäksi tarkistin videotallenteelta keskustelun kulkua ja sen avulla myöskin olen pystynyt kiinnittämään huomiota eri asioihin kuin keskustelua reaaliaikaisesti havainnoidessa. Keskustelu oli välillä todella nopeataempoista, joten kaikkea ei pystynyt huomioimaan ensimmäisellä tarkastelukerralla. Kirjoitin keskustelun kulun ensin tekstinkäsittelyohjelmaan, mutta analysointivaihetta varten siirsin sen taulukkolaskentaohjelmaan.

#### **4.4 Aineiston käsittely ja analyysi**

Tallennetun videon keskustelut kirjoitettiin kirjalliseen muotoon Word-dokumenttiin. Dokumenttiin kirjatut keskustelut muodostavat analysoitavan aineiston. Analyysiyksikkönä oli keskustelussa esiintynyt ajatuskokonaisuus. Ajatuskokonaisuuteen voi sisältyä useita lauseita, joten yhdessä viestissä saattoi olla useampi kokonaisuus tai yksi kokonaisuus saattoi jakaantua useampaan viestiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Laadullisen aineiston analyysin avulla aineistoon voi saada selkeyttä ja näin uutta tietoa. Toisaalta sen avulla voi tiivistää aineistoa ilman sen sisältämän informaation hävittämistä. (Eskola & Suoranta 1998, 100.)

Analyysi aloitettiin käymällä läpi muistiinpanot ja kirjoittamalla ne puhtaaksi. Aineistoa käytiin läpi sisällönanalyysin avulla. Sosiaalisen tuen muotojen kuvailemisessa on käytetty kvantifioimista eli määrällisen analyysin soveltamista. Kvantifioiminen on yksinkertaisimmillaan eri luokkiin luokittelemista tai pituuksien laskemista. Se ei ole laadulliselle aineistolle paras mahdollinen analysointitapa, mutta sen avulla on hyvä lähteä liikkeelle. (Eskola & Suoranta, 119.) Jaoin aineistoa ajatuskokonaisuuksiin.

Sosiaalisen tuen muotojen tunnistamisessa käytin Mon ja Coulsonin (2007) verkkokiryhmien sovellusta sosiaalisen tuen tyypeistä, jonka pohjana on käytetty Cutronan ja Suhrin (1992) sosiaalisen tuen tyyppien jaottelua. Tässä on viisi yläluokkaa ja kussakin yläluokassa 2-7 alaluokkaa. Näiden avulla koodasin ja muutenkin analysoin aineistoa. Teoria ja kehikko olivat taustalla auttamassa sosiaalisen tuen tunnistamisessa.

Aineisto anonymisoitiin analyysivaiheessa. Aineistoesimerkeissä nuoria kuvaa N-kirjan ja numero, esimerkiksi N1. Ohjaajia eli nuorisotyöntekijöitä O-kirjain ja numero, esimerkiksi O1. Lisäksi aineistoesimerkeissä oleva aiheeseen liittymätön keskustelu on merkitty ilmaisulla ”(muu keskustelu)”.

## 5 Tulokset

Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa käsitellään sitä, miten sosiaalista tukea haettiin verkkokeskusteluissa. Toisessa alaluvussa keskitytään siihen, mitä sosiaalisen tuen muotoja jaetaan keskustelussa. Näissä molemmissa alaluvuissa katsotaan sekä ohjaajien että vertaisten hakemaa ja osoittamaa palautetta. Kolmannessa alaluvussa haetaan vastausta siihen, millaista ohjaajien ilmaisema sosiaalinen tuki on näissä keskusteluissa. Neljännessä alaluvussa kerrotaan, millaista vertaisten osoittama tuki on.

### 5.1 Sosiaalisen tuen hakeminen

Sosiaalista tukea haettiin havainnoiduissa keskusteluissa monin eri tavoin. Näitä tapoja ovat oman tilanteen kertominen, kysyminen ja pyytäminen.

Oman tilanteen kertominen oli keskusteluissa yksi tapa hakea tukea. Nuoret esimerkiksi kertoivat omista kokemuksistaan tai valittivat vaikkapa puhelimen toimimattomuudesta. He myös toivat esiin omaa epävarmuuttaan liittyen esimerkiksi korkeakouluun pääsemiseen ja lukion arvosanoihin. Tässä esimerkissä nuori tuo esiin, ettei hänellä ole rahaa ja sitä myöten pääse minnekään. Ohjaaja osoittaa hänelle tukea kannustavan ehdotuksen muodossa, kun hän ehdottaa kesätöiden etsimistä.

N1: mul on rahat loppu, en pääse minnekään  
O1: Nyt on hyvä aika etsiä kesätöitä!

Kysyminen oli keskusteluissa tapa hakea tukea. Sosiaalinen tuki saattoi lähteä ohjaajan tai nuoren esittämästä suorasta kysymyksestä, mihin vastattiin. Ohjaajat herättivät usein myös yleisesti keskustelua kysymyksien avulla. Nuorten vastaukset ohjaajien kysymyksiin olivat esimerkiksi omasta kokemuksesta kertomista. Välillä myös keskustelua jatkettiin lisäkysymyksillä ja vasta sitten sosiaalista tukea osoitettiin.

Kysymyksillä haettiin esimerkiksi tiedollista tukea jostain asiasta tai mitä muut keskustelun osallistajat ovat tehneet vastaavassa tilanteessa. Nuorten esittämisen kysymysten aiheet vaihtelevat esimerkiksi opiskelun, keskustelualustan teknisten ominaisuuksien ja flunssan parannuskeinojen välillä. Aiheet ovat siis pitkälti keskustelun osallistujien arkeen liittyviä, kuten alla olevasta esimerkissä. Siinä nuori suoraan kysyy hänelle tärkeästä aiheesta ja muut nuoret osoittavat tukea kertomalla tietoa liittyen kysymykseen.

N2: Miksi ei opiskeleville ole mitään opoa?  
 N2: Tunnen itseni työelämässä syrjäytyneeksi  
 N3: Ei opiskeleville on kyl kivoja palveluita  
 N4: Mee ammatinvalintapsykologille

Välillä myös ohjaajat herättelivät keskustelua kysymyksillä, minkä jälkeen he saivat sosiaalista tukea. Alla olevassa esimerkissä ohjaaja kysyi apua liittyen keskustelualustan teknisiin ominaisuuksiin. Tämän jälkeen hänelle neuvottiin, millä komennolla valomiekan saa avatarilla käteen.

O2: Vieläkö täällä saa valomiekan  
 N5: saa  
 N6: saa

Pyytäminen oli myös yksi tapa hakea keskusteluissa sosiaalista tukea. Pyyntöjen aiheet myös olivat laajalla skaalalla: aiheet vaihtelivat esimerkiksi emotionaalisen tuen hakemisesta konkreettisiin virtuaalimaailman esineisiin. Tukea pyydettiin suoraan, esimerkiksi kertomalla haluavansa spontaanisti halausta. Keskustelun aikana esitetyistä pyynnöistä osa liittyi virtuaalimaailmassa ostettaviin asioihin ja valuutan lainaamiseen, kuten seuraavassa esimerkissä.

N7: sponssaa mulle [virtuaalimaailmassa ostettava asia]  
 N8: en sponssaa tänään mtn

Pääsääntöisesti tuen hakemiseen joku nuorista tai ohjaajista vastaa jollain tavalla ja suhteellisen nopeasti. Virtuaalimaailmassa ostettaviin asioiden ja virtuaalimaailman valutan saamisen pyytämiseen ei useinkaan vastata tuella.

## 5.2 Sosiaalisen tuen muodot

Keskusteluissa oli tunnistettavissa annetusta tuesta kaikkia Mon ja Coulsonin (2007, 373) jaottelun mukaisia sosiaalisen tuen pääluokkia. Pääluokkia ovat tiedollinen tuki, välineellinen tuki, arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki, verkostotuki ja emotionaalinen tuki.

Keskustelussa tuen muodoista eniten käytettiin tiedollista tukea, mitä oli kaikista ilmaisusta yli puolet, 297 ilmausta. Emotionaalista ja arvostuksen osoittamiseen liittyvää tukea myös oli paljon: emotionaalisen tuen ilmauksia 115 ja arvostuksen osoittamiseen liittyvän tuen ilmauksia 107. Välineellistä tukea ja verkostotukea oli paljon edellisiä vähemmän. Välineellistä tukea oli 18 ilmaisua ja verkostotukea vain yksi. Yhteenvetoon määristä voi tutustua seuraavassa taulukossa (taulukko 3). Tarkemmin luokkia on avattu ja esimerkkien avulla esitelty liitteessä 1.

TAULUKKO 3 Yhteenveto sosiaalisen tuen eri muodoista

Tuen muoto	Määrä
Tiedollinen tuki	297
Välineellinen tuki	18
Arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki	107
Verkostotuki	1
Emotionaalinen tuki	115
Yhteensä	538

### Tiedollinen tuki

Tiedollista tukea jaettiin keskusteluissa paljon. Tiedollista tukea on ehdotukset ja neuvot, lähetys, tilanteen arviointi, opettaminen ja omien kokemusten jakaminen.

Ehdotuksia tai neuvoja annettiin erilaisiin asioihin liittyen. Ne saattoivat koskettaa esimerkiksi keskustelualustan käyttöä tai sitä, mitä erilaisissa asioissa voisi tehdä

seuraavaksi. Alla olevassa keskustelussa nuoret keskustelevat lukion filosofian kurssin kirjasta ja miten kirjan lukeminen ei ole mukavaa. Toinen nuori ehdottaa, että hommaa rahaa ja hankkii toisen kirjasarjan vastaavan kirjan. Tässä esimerkissä nuori ehdottaa toiselle nuorelle konkreettista ratkaisua toisen nuoren tilanteeseen.

N9: Mua itkettää tarttua FI1 kirjaan  
 N9: oon pakoillut sitä joka päivä  
 N10: Jos se sattuu sua niin tbh  
 N9: ja saan päänsäryn kun luen yhenkään sivun  
 N10: hommaat rahaa ja käyt hommaa argumentti1

Neuvoja annetaan myös monissa tilanteissa. Alla olevassa esimerkissä nuori valittaa, että hänen puhelimensa ei toimi ja toinen nuori antaa konkreettisia vinkkejä siihen, miten puhelimen voi saada taas toimimaan.

N6: mun puhelin ei lataa millään laitteella  
 O3: *(muu keskustelu)*  
 N11: yleensä tehdasasetusten palautus ja puhelimen päivitys auttaa erilaisiin jumiongelmiin  
 N11: mut jos ei  
 N11: niin kyseessä on oikea vika tai ohjelmistovika

Lähetys-muotoista sosiaalista tukea myös esiintyy keskusteluissa. Näissä tuen saaja lähetetään muiden tietolähteiden, kuten eri verkkosivujen pariin tai ottamaan yhteyttä muihin ammattilaisiin. Seuraavassa esimerkissä nuori kertoo, että haluaisi tietää, miten paljon hän voisi saada opintotukea ja miten paljon voisi samaan aikaan käydä töissä. Ohjaaja ja nuori lähettivät kysyjän Kelan verkkosivuille laskureiden pariin.

N2: Eniten mua vaan kiinnostaa, että paljonko voin saada opintotukea ja käydä töissä  
 N3: tätä menoa opintotuista on turha haaveilla  
 O4: kelan sivuilla on laskureita  
 N4: opintotuet voi laskea netissä

Tilanteen arviointia myös esiintyi keskustelussa. Niissä tuettiin tuen saajaa pohtimalla, millainen tilanne nyt on. Tilannetta esimerkiksi arvioitiin, kun pohdittiin, kauanko kauppa on auki ja lopputuloksena todettiin, että on vielä hyvin aikaa pohtia, mitä haluaa ostaa.

N12: tahtoisin jotain hyvää kaupasta  
 N12: mut en jaksa hakee  
 N13: monelta menee kii  
 N12: klo 23  
 N14: hyvin aikaa kelaa mitä haluis

Keskusteluissa myös opetettiin eli tarjottiin yksityiskohtaista tietoa tai faktoja. Näiden tietojen avulla tuen vastaanottaja oppi uutta tai sai tietoonsa uusia asioita liittyen omaan tilanteensa. Opettamisella tuettiin esimerkiksi kertomalla, mitä joku tarkoittaa tai muistuttamalla, mitä kannattaisi tehdä. Alla olevassa esimerkissä ohjaaja muistuttaa rauhassa kävelystä, kun nuori kertoo lähes liukastuneensa aamulla.

N15: meinasin aamulla liukastua

O3: Pitää rauhassa kävellä :)

N1: kouluammut on kivoja, kun liukastelee joka viides sekunti

Omien kokemusten avulla tuetaan liittyen esimerkiksi teknologian käyttämiseen, opiskeluihin tai yleisesti omaan elämään liittyen. Omia kokemuksia eri ihmisten kertomana tuli peräkkäin, kun osallistujat keskustelevat esimerkiksi kahvin juomisen vaikutuksista itseän tai nukahtamisesta ja siinä auttavista asioista. He jakavat omia kokemuksiaan liittyen aiheeseen ja tukevat niin keskustelun toista osapuolta. Nuoret esimerkiksi keskustelivat omaan kotiin muuttamisesta ja jakoivat kokemuksia siitä, miten itse toimivat vastaavassa tilanteessa, kuten alla olevassa esimerkissä. Siinä nuori kertoo tuntemuksistaan muuttamisesta ja toinen nuori kertoo omasta kokemuksestaan liittyen kahvinkeitin hankkimiseen.

N16: Hermostunu ja stressaantunu... Kahvinkeitin pitää hommata jne jne :D

O2: *(Muu keskustelu)*

N17: Mä ostin kahvinkeitin kirpparilta

N17: Makso jotain 30e ja moccamasteri

N17: piti vaan puhdistaa

## Välineellinen tuki

Välineellisen tuen muotoja on laina, suora apu ja epäsuora apu. Välineellisen tuen muotoa laina ei esiinny aineistossa. Laina on jonkun asian, kuten rahan, tarjoamista tuen saajalle.

Suoraa apua oli keskusteluissa liittyen esineisiin, joita virtuaalimaailmassa voi omistaa. Jotkut keskustelijat antoivat näitä toisille keskustelijoille. Keskusteluissa tuen osoittajat kertovat myös esimerkiksi, mistä virtuaalimaailman tavaroita voi löytää tai lupaavat näyttää, miten joku asia virtuaalimaailmassa toimii, kuten alla olevassa esimerkissä.



N4: toi tipu on kyllä kans hieno :)  
 N4: onks noitten hankkiminen vaikeaa  
 N18: ei  
 N18: tule niin näytän

Epäsuora apu liittyy siihen, että tuen ilmaisija tarjoaa tuen saajalle epäsuorasti tilanteeseen liittyvän tehtävän suorittamista. Alla olevassa esimerkissä tuen tarjoaja tarjoaa apuaan virtuaalitavaroiden hankkimisessa avatarille. Ensimmäisen tavaran hankkiminen epäonnistuu, mutta tuen ilmaisija tarjoaa, että voi auttaa esimerkiksi talon hankkimisessa, mikä ei ollut tuen saajan alkuperäinen pyyntö.

N4: toisella hahmolla sentään sain sen  
 N4: mut tällekin kelpais se  
 N18: joudut olemaan ilman  
 N4: nii joudun :/ ehkä mää selviän  
 N4: jotenkin  
 N18: Mut jos haluat esimerkiksi talon, niin voin auttaa

Halukkuutta auttaa ilmaistiin myös keskusteluissa, esimerkiksi haluttiin kuunnella tai luvattiin juttuseuraa. Alla olevassa esimerkissä nuori ihmettelee, minne on saapunut ja ohjaaja näyttää halukkuutta keskustella, jos nuorella on haluja keskustella jostain. Ohjaajan vastauksessa korostuu halu auttaa.

N19: Onks tää joku rope vai mikä  
 N20: joo rope on  
 O4: Meillä on tällainen kysely menossa  
 N19: aha ok  
 O4: Tuu mukaan vaan. Mä voin vähän rupertella tässä, jos sellaiseen on tarpeita.

Virtuaalimaailmassa vitsailtiin välillä mahdollisuuksista olla samassa paikassa ja tukea välineellisesti, kuten alla olevassa esimerkissä. Fyysisten välimatkojen takia nämä eivät toteutuneet aina välttämättä kasvokkain.

N13: nenä vuotaa  
 N14: hö  
 N13: tauotonta vuotamista ja aivastuksia  
 N14: kuolet ehkä  
 N13: jep  
 N13: mua kans vähä kuumottaa  
 N13: onks tää mun loppu?  
 N14: voin tulla imasee rääät sun nenästä sellasel vauvojen räkäimurilla

## Arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki

Arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki enimmäkseen on vahvistuksia ja kohteliaisuuksia, mutta myös syyllisyyden helpotusta. Arvostuksen osoittamiseen liittyvän tuen kohteliaisuuksissa saatetaan kommentoida positiivisesti jotain tuen saajan kirjoittamaa aihetta tai muuten kehua tuen saajaa. Myös tuen saajan avatarin ulkonäkö voi olla syynä kohteliaisuudelle, kuten seuraavassa esimerkissä. Siinä ohjaaja kehuu nuoren avatarin ulkonäköä.

O5: sulla on kiva rusetti  
N21: kiitos

Vahvistamisessa tuodaan esiin saman mielisyyttä tuen saajan kanssa. Vahvistamista on välillä keskustelussa paljon ja peräkkäin eri osallistujilta, jos keskustelun osallistujat puhuvat aiheesta, josta heillä on samanlaisia kokemuksia tai mielipiteitä, kuten kahvinjuonnista ja sen vaikutuksista tai lukiokirjoista ja niiden sopivuudesta. Alla olevassa esimerkissä tuen saaja kertoo kokemuksestaan ja tuen osoittaja vahvistaa, että on hyvä toimia, kuten tuen saaja kirjoittaa.

N22: parempi olla kamujen kans kun niitten kiusaajien kaa  
N23: niinpä oot oikeassa

Syällisyyden helpotusta esiintyy myös keskustelussa. Syällisyyden helpotuksen avulla alla olevassa esimerkissä ohjaaja kääntää nuoren yöihminen-ominaisuuden positiiviseksi asiaksi ja näin helpottaa syällisyyttä.

N24: oon yöihminen  
N24: ihan hyvin voisin tehdä yötöitä  
O6: Voisitko kuvitella tekevät yövuoroo töissä  
O6: mahtavaa musta ei ois siihen oon niin aamu uninen  
O7: Toisille on luotansesti helppo herätä aamulla  
O5: N24 toi voi olla valttikorttikin, öisin voi saada parempaa palkkaa jos oot öisin töissä

## Verkostotuki

Verkostotuen muotoja ovat pääsy ja läsnäolo. Verkostotukea esiintyi kerran keskusteluissa. Pääsy-muotoa ei esiintynyt lainkaan keskustelussa. Se on tukea, jossa tarjotaan, että voi esitellä tuen saajan uusille ihmisille.

Läsnäolon ilmaisua esiintyi kerran. Sitä esiintyi keskustelussa, jossa kaksi vanhaa tuttavaa juttelivat keskenään nykyisistä kuulumisista ja lopuksi he sopivat, että he voivat keskustella jollain toisella keskustelualustalla myöhemmin lisää. Tuen osoittaja siis tarjosi, että voivat viettää myöhemmin yhdessä aikaa.

N25: pitää alkaa tehdä lähtöä  
 N26: kaikkea hyvää sit jatkos  
 N26: jos et halua missää fb:s jutella  
 N25: joo sama voiha sitä olla et vois jutella joskus  
 N25: josset oo poistanu :D

## Emotionaalinen tuki

Emotionaalista tukea oli viittä eri muotoa: välittämisen ilmaiseminen, suhde, fyysinen affektio, luottamuksellisuus, sympatia, ymmärrys ja empatia sekä rohkaisu. Näistä suhde- ja luottamuksellisuus-muotoja ei esiintynyt aineistossa. Suhde-muotoisessa tuessa korostetaan läheisyyden ja rakkauden tärkeyttä suhteessa saajan kanssa. Luottamuksellisuudessa tuodaan esiin se, että saajan ongelma pidetään luottamuksellisena.

Välittämisen ilmaisemisen avulla tuodaan esiin esimerkiksi sitä, että keskustelu-paikkaan on tervetullut kertomaan omista asioistaan tai muuten tuodaan esiin, että on kiinnostunut tuen saajan asioista. Seuraavassa esimerkissä nuoret keskustele- vat siitä, miten paljon tuen saaja nukkuu. Kun tuen saaja toteaa nukkuvansa liian vähän, tuen osoittaja tukee ilmaisemalla välittämistä kutsumalla toista osapuolta rakkaaksi.

N27: nukutko sää laps ollenkaa?  
 N28: öhm  
 N28: no sanotaanks sillai et en tarpeeks (varmaa)  
 N28: yleensä nukun pari tuntii jos sitäkää  
 N27: N28 rakas

Fyysistä affektiota ei keskusteluissa ilmene kovinkaan paljon. Sitä ilmenee vain halien muodossa. Alla olevassa esimerkissä tuen saaja spontaanisti pyytää halia ja ohjaaja tukee häntä halaamalla takaisin.

N29: halataan  
 N29: \*halaa\*  
 O1: isot halit takaisin!

Sympatian avulla ilmaistaan surua ja pahoittelua koskien saajan tilannetta tai huolta. Seuraavassa nuoret kertovat omista kiusaamiskokemuksista ja ohjaaja tukee heitä sympatian avulla.

N23: okei mua kiusattii vähän yläasteella  
 N22: mua kiusattii vähä joka puolel  
 O3: onpa kurja kuulla

Tilanteen ymmärtämistä tuodaan esiin omien kokemusten kautta. Keskustelun molemmat osapuolet ovat joissakin keskusteluissa samanlaisissa tilanteissa ja tuovat sen kautta esiin ymmärtämistä. Tilanteen ymmärtämistä ilmenee erilaisissa tilanteissa, kuten keskusteltaessa maalla asumisesta, soittamisen opettelusta tai sairastelusta. Alla olevassa esimerkissä nuoret keskustelevat kavereista, kertovat oman kokemukset ja tukevat näin ymmärtämällä toisen tilannetta.

N26: no perus "kaverit" nyt aina on  
 N26: mut koulul ei oo oikein samanhenkistä porukkaa  
 N26: en jaksa ravata baareissa muuten kuin soittamassa  
 N29: joo täälläki tietty koulus tulee toimeen ihmisten kans mut ei sit niitten kans vapaa-ajalla oo

Rohkaisun muodossa sosiaalista tukea keskusteluissa annetaan esimerkiksi opiskeluun tai elämän valintoihin liittyen. Tuen saajaa kannustetaan eteenpäin valinnoissaan tai vaikkapa opinnoissaan. Ohjaajat esimerkiksi kannustavat nuoria tekemissään valinnoissa, kuten seuraavassa esimerkissä. Siinä nuori kertoo, että haluaa oppia ja kysyi siksi erästä asiaa aiemmin. Ohjaaja rohkaisee kysymään, koska siten pärjää elämässä.

N30: Kysyn nöyrästi  
 N30: sillä tavalla oppii  
 O8: (muu keskustelu)  
 O8: Ja pärjää elämässä

### 5.3 Ohjaajien ilmaisema sosiaalinen tuki

Ohjaajien ilmaisemaa tuki ilmenee rohkaisevana, kannustavana ja rakentavana. He kertovat omista kokemuksistaan ja tuovat myös esiin sitä, että ovat läsnä. Ohjaajat myös jakavat tietoa erilaisista nuorten tilanteisiin liittyvistä asioista. Tukemisessa mukana on myös huumori.

Ohjaajien ilmaisema sosiaalinen tuki ilmenee rohkaisevana ja kannustavana. Vaikka nuori toisi esiin asian, joka ei ole joka näkökulmasta positiivinen, niin silti ohjaajat tukevat kannustamalla. He myös nostavat positiivisia puolia esiin ja kertovat vinkkejä liittyen tuen saajan tilanteeseen. Nuoret kertovat esimerkiksi opiskeluista ja kertomisen aikana ohjaaja kysyy lisätietoja ja rohkaisemalla tukee, kuten seuraavassa esimerkissä.

O2: mitä aineita kirjoitat?  
 N31: kirjoitin syksyllä lyhyen ranskan ja uskonnon  
 N31: nyt äikän enkun ja ruotsin  
 O2: O3: eiks neljä oo pakollinen määrä?  
 N31: joo taitaa olla  
 O2: toivotaan et menis hyvin  
 N31: niinpä  
 O2: kyllä niistä aina läpi pääsee kuitenkin!

Ohjaajien näyttävät antavan rakentavalla sävyllä tukea, vaikka aiheet olisivatkin vaikeita. He yrittävät auttaa nuoria löytämään ratkaisuja tilanteeseen esimerkiksi huumorin avulla, kuten alla olevassa esimerkissä. Siinä nuori pyysi ohjajalta virtuaalimaailman valuuttaa, mutta ohjaaja ei antanut sitä. Tämän jälkeen he keskustelivat virtuaalimaailman valuutan ostamisesta, missä ohjaaja tuki arvioimalla tilannetta.

O4: Niin... Mutta ethän sä vissiin vaan kahta [virtuaalikalikkoa] voi ostaa?  
 N32: en voi en  
 N32: ja en muutenkaan mtn pankkihommia jaksais  
 N32: kerjäilen tääl sit  
 O4: Täällä ei ole [virtuaali]pullojakaan, mitä keräillä

Ohjaajat tukevat myös kertomalla omista kokemuksistaan: esimerkiksi mitä itse tekevät tai ovat tehneet. Seuraavassa esimerkissä nuori kertoo toiveestaan käydä ammattikoulun, mutta lukion huonon keskiarvon takia ei pääse. Ohjaaja kertoo omasta kokemuksestaan, koska on käynyt molemmat.

N9: haluaisin käydä amiksen  
 N9: Mut lukion huonon ka:n takia en pääse  
 O4: mä oon käynyt molemmat :D

Ohjaajat tuovat esiin myös sitä, että he ovat läsnä ja haluavat auttaa nuoria. Seuraavassa esimerkissä ohjaaja kysyy, miten voisi auttaa nuorta, joka pohtii, mistä voisi keskustella.

N30: Mistä 19 vuotias miehenalku vois keskustella?  
 N30: Viimeistä vuorokautta teini

N30: ja sitte "älyvapautta"  
 O1: N30, kuinka voin auttaa?

Ohjaajat jakavat myös tietoa erilaisista asioista, kuten palveluista nuorille ja omasta työstään ja siten tukevat nuoria, jotka tarvitsevat tietoa. Enimmäkseen ohjaajat ovat koko ajan mukana keskusteluissa ja osoittavat tarvittaessa tukea muille keskustelun osallistujille. Joskus keskustelussa oli mukana vain yksi ohjaaja, mutta välillä samassa keskustelussa oli mukana useampikin ohjaaja. Välillä nuoret keskustelevalt pitkäinkin keskenään. Silloin ohjaaja saattaa kommentoida silloin tällöin väliin ja osoittaa tukea. Osassa keskusteluiltoja oli teema, joten ohjaajat kyselivät kysymyksiä liittyen teemaan. Kysymyksien avulla herätettiin teemaan liittyvää keskustelua ja ohjaajat tukivat keskustelijoita näihin aiheisiin liittyvissä keskusteluissa.

Ohjaajat tukivat myös käyttämällä huumoria, kuten seuraavassa esimerkissä, jossa nuori kertoo, että kokeisiin lukeminen on hyvä tapa rauhoittua ennen nukkumaan menoa. Tähän ohjaaja vahvistaa nuoren käsitystä ja vastaa myös huumorin avulla.

N29: itekin luen ennen nukkumaan menoo kokeisiin ku oon niin uninen et en saa mistää selvää :D  
 O2: sepä se :D mut jos ei nukuta niin varmasti tulee uni ku hetken pänttää heh

## 5.4 Vertaisten ilmaisema sosiaalinen tuki

Vertaisten eli toisten nuorien ilmaisemassa sosiaalisessa tuessa kerrottiin omista kokemuksista. Ne myös käsittelivät syvällisiä aiheita pitkän yhteisen historian tai nuorien samanlaisen tilanteen vuoksi. Välillä myös omia mielipiteitä tuotiin tukiessa voimakkaasti esille tai tarjottu tuki ei ollut tarkoituksenmukaista.

Nuoret tukevat toisiaan kertomalla, mitä itse ovat tehneet vastaavassa tilanteessa tai omasta vastaavan tyyppisestä tilanteesta ja tukevat siten. Alla olevassa esimerkissä nuoret keskustelevalt lukion oppikirjoista ja toinen nuori kertoo, miten hän itse toimii koeviikkoisin, jos oppikirja ei ole mieleinen.

N10: kandeisko vaihtaa oppikirja jos se ei toimi  
 N9: no ehkä... :/  
 N10: mä ainakin vaihdan tosi usein oppikirjoi  
 N10: luen koeviikol melkeen aina vähintään yht eri kirjaa

Jotkut nuoret tunsivat toisensa jo ennestään. Heidän keskustelunsa saattoivat olla syvällisiä aiheeltaan yhteisen historian vuoksi tai siksi, että olivat todella samanlaisessa tilanteessa. Joissakin tapauksissa molemmat olivat kokeneet kiusaamista tai hakivat opiskelemaan saman tyyppiseen koulutukseen. Seuraavassa esimerkissä nuoret ovat keskustelleet toisen nuoren hyvinvoinnista ja toinen nuori yrittää tukea eri tavoin.

N28: koska en haluu syödä  
 N28: koska en pysty  
 N27: N28, Vai et halua syödä?  
 N27: Ja mistäs se mahtaa johtua?  
 N27: voi että sun kanssa neito  
 N27: teet vaan haittaa omalle terveydelle  
 N27: Voi sua N28

Joskus toisten keskustelijoiden ilmaisema tuki ei auta tuen saajan tilanteessa. Vertaiset voivat ehdottaa jotain mahdotonta tai muuten epätarkoituksenmukaista asiaa, mikä ei erityisemmin auta tilanteessa. Alla on esimerkki tilanteesta, jossa nuoren antama neuvo ei todennäköisesti ole tuen saajalle sopiva tapa ratkaista tilanne. Tässä esimerkissä kuitenkin ohjaaja tuki tarkoituksenmukaisemmalla tavalla ja sitä kautta tuen saaja sai tukea.

N33: Mikä auttaa menkkakipuihin  
 N34: munasarjojen irtiotto  
 O1: Särkylääke, liikunta yms.

Nuoret myös toivat tukiessaan voimakkaasti mielipiteitään esille. Alla olevassa esimerkissä nuori valittaa vatsatautia ja toinen kertoo voimakkain sanakääntein, ettei pidä siitä. Tässä esimerkissä ei tueta tuen saajaa tarkoituksenmukaisesti.

N35: mulla on mahatauti  
 N36: yök  
 N36: vihaan mahatautia

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Yhteenveto tuen muodoista verkkonuorisotyössä

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä etsittiin vastausta sille, millaista sosiaalinen tuki on verkkonuorisotyössä. Tähän vastattiin kahden tarkentavan tutkimuskysymyksen avulla. Ensimmäinen näistä oli, miten sosiaalista tukea haetaan verkkonuorisotyössä. Sosiaalista tukea haettiin oman tilanteen kertomisella, kysymisellä ja pyytämisellä. Nuoret kertoivat omasta tilanteestaan: he saattoivat tuoda siten esiin esimerkiksi omaa epävarmuuttaan tai valittaa jostain asiasta. Suoraan kysymällä myös haettiin sosiaalista tukea keskusteluissa. Kysymyksiä esittivät sekä ohjaajat että nuoret. Osa näistä kysymyksistä haki esimerkiksi tietoa jostain tietyistä asiasta tai muiden kokemuksista. Tukea haettiin myös suoraan pyytämällä.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen toisen alakohdan tutkimuskysymys oli ”Mitä sosiaalisen tuen muotoja jaetaan verkkonuorisotyössä?” Tässä käytin Mon ja Coulsonin (2008) jaottelua sosiaalisen tuen muodoista. Eniten tuen muodoista keskustelussa ilmeni tiedollista tukea (297 kpl), emotionaalista tukea (115 kpl) ja arvostuksen osoittamiseen liittyvää tukea (107 kpl). Huomattavasti vähemmän oli välineellistä tukea (18 kpl) ja verkostotukea (1 kpl). Keskustelussa esiintyi kaikki tiedollisen ja arvostuksen osoittamiseen liittyvän tuen muodoista. Välineellisestä tuesta ei esiintynyt lainaa ja verkostotuesta ei esiintynyt pääsyä. Emotionaalisesta tuesta ei keskustelussa esiintynyt suhde- ja luottamuksellisuus muotoja.

Toisen tutkimuskysymyksen avulla haettiin vastausta siihen, onko sosiaalinen tuki erilaista vertaisten ja ohjaajien osoittamana verkkonuorisotyössä. Sitä lähdin avaamaan ensin siitä näkökulmasta, millaista on ohjaajan osoittama sosiaalinen tuki. Ohjaajien osoittama sosiaalinen tuki ilmeni rohkaisuna, kannustuksena ja rakentavana palautteena. He tukivat omien kokemusten kautta. Ohjaajat myös toivat esiin sitä, että he ovat paikalla ja voivat keskustella nuorten kanssa. Ohjaajien osoittama tuki oli myös tiedon jakamista ja siinä oli ajoittain mukana myös huumoria.



Toisen tutkimuskysymyksen toinen alakysymys käsitteli sitä, millaista on vertaisten osoittama sosiaalinen tuki. Se oli usein omien kokemusten kertomista. Vertaisten välillä sosiaalinen tuki oli myös ajoittain syvällisistä aiheista, koska nuoret tunsivat jo entuudestaan toisensa tai heillä oli samanlainen tilanne. Nuoret toivat välillä tu-kiessaan voimakkaasti esiin esimerkiksi omia mielipiteitään. Joskus myös nuorten ilmaisema sosiaalinen tuki ei ollut tarkoituksenmukaista tuen saajan tilanteeseen verrattuna.

## **6.2 Sosiaalinen tuki ilmiönä verkkonuorisotyössä**

Tämän tutkieman tehtävänä on kuvata verkossa tehtävän nuorisotyön vuorovaiku-tusta sosiaalisen tuen näkökulmasta. Tässä luvussa pohdin tuloksia aiemmin teh-dyn tutkimuksen avulla.

Hanasonon ja Yangin (2016) tutkimuksessa emotionaalinen tuki oli yleisin tuen muoto. He tutkivat rodullista syrjintää kokeneiden tukifoorumin viestejä. Rainsin Petersonin ja Wrightin (2015, 403) verkkoyhteisöjen sosiaalisen tuen tutkimuksia arvioivan katsauksen mukaan emotionaalinen ja tiedollinen tuki ovat yleisimpiä tu-en muotoja. Myös arvostukseen osoittamiseen liittyvä tuki ja verkostotuki olivat heidän tutkimuksensa mukaan selvästi yleisempää kuin välineellinen tuki. Mon ja Coulsonin (2008) tutkimus sekä tämä tutkielma ja edellä mainittujen tutkimuksien tulokset samansuuntaisia, vaikkeivat täysin samanlaisia, sosiaalisen tuen muotojen yleisyyden osalta.

Kaikkia Mon ja Coulsonin (2008) jäsenyyksen tuen muotoja ei esiintynyt keskuste-luissa. Mon ja Coulsonin tutkimuksessa tiedollinen tuki, emotionaalinen tuki ja ar-vostuksen osoittamiseen liittyvä tuki olivat määrällisesti suurimmat tuen muodot, kuten tässä tutkimuksessa. Molemmissa verkostotukea ja välineellistä tukea oli vähemmän. Mo ja Coulson (2008) olivat tehneet tutkimuksensa HIV/AIDS-potilaiden tukiryhmässä. Suurin osa keskustelun osallistujista oli kotoisin Yhdysval-loista, Iso-Britanniasta ja Australiasta, joten kulttuurilliset erot voivat myös selittää

eroja tämän tutkimuksen ja Mon ja Coulsonin tutkimuksen välillä. Lisäksi tässä maisterintutkielmassa tutkittavana ollut keskustelu oli niin sanotusti yleistä keskustelua, ei minkään tietyn ryhmän tai aihealueen tukiryhmä. Mon ja Coulsonin tutkimuksessa myös oli mukana vain vertaisia ja tässä tutkimuksessa mukana oli vertaisten lisäksi myös ohjaajia. Tämä voi selittää myös sitä, miksi tulokset olivat jonkin verran erilaisia.

Tässä tutkimuksessa välineellisestä tuesta ei esiintynyt lainaa ja verkostotuesta ei esiintynyt pääsyä. Emotionaalisesta tuesta ei keskustelussa esiintynyt suhde- ja luottamuksellisuus muotoja. Mon ja Coulsonin (2008) tutkimuksessakaan ei esiintynyt lainkaan lainaa tai epäsuoran avun tarjoamista. Virtuaalimaailmassa jonkun asian lainaaminen ei ole kovin helposti mahdollista, jos keskustelijat eivät ole fyysisesti lähekkäin tai virtuaalimaailman esineet eivät ole lainattavissa. Verkostotukea oli keskusteluissa vähän: pääsyä ei lainkaan ja läsnäoloa vain kerran. Pääsystä tarjotaan sitä, että voi esitellä tuen saajan uusille ihmisille. Periaatteessa tämä voisi olla mahdollista tässä virtuaalimaailmassa, jossa keskusteluja on eri huoneissa, mutta näissä keskusteluissa sitä ei ilmennyt.

Emotionaalisen tuen muodot suhde ja luottamuksellisuus olivat myös sellaisia, joita havainnoiduissa keskusteluissa ei ollut. Suhteessa korostetaan läheisyyden ja rakkauden tärkeyttä saajan kanssa. Mahdollisesti tätä ei esiintynyt, koska keskustelun osallistujat eivät olleet niin läheisiä, että tätä olisi esiintynyt. Tutkitut keskustelut sijoittuivat julkiseen ryhmähuoneeseen, joten huoneen julkisuus jo todennäköisesti esti sen, että kukaan ei luvannut pitää saajan ongelmaa luottamuksellisena. Luottamuksellisuuden lupaamista voisi esiintyä yksityisissä keskusteluissa, mitkä ovat mahdollisia tälläkin keskustelualustalla.

Ohjaajan ja nuorten välinen vuorovaikutussuhde ei ole yksinkertainen määritellä. Ohjaaja työnsä puolesta toimii nuoren kanssa, mutta toisaalta nuori ja ohjaaja toimivat joissakin tapauksissa kuin ystävät. Vuorovaikutussuhde on toisaalta symmetrinen, mutta toisaalta ohjaajalla on yleensä enemmän tietoa, taitoja ja kokemusta, joten se on osaltaan myös asymmetrinen. Asymmetrisyyttä tuo myös se, että ohjaajalla on enemmän esimerkiksi lakeihin ja ammattietiikkaan liittyvää vastuuta.

(Gerlander & Isotalus 2010, 7-8.) Keskusteluissa tämä näkyy, kun vertaa ohjaajien ja vertaisten ilmaisemaa tukea. Ohjaajan rooli on olla aikuinen, joka positiiviseen ja rohkaisevaan sävyyn tukee nuorta, vaikka asia ei olisikaan kaikista helpoin. Aikuisen rooliin kuuluu myös, että hän vastaa asiallisesti kaikkiin kysymyksiin, esimerkiksi alkoholiin liittyviin kysymyksiin. Vaikka ohjaajat ovatkin aikuisia, niin silti he osaavat asettua nuoren rooliin ja keskustella heitä kiinnostavasti. Nuorten toisilleen osoittama tuki oli omista kokemuksista kertomista, kun taas ohjaajat jakoivat enemmän tietoa, mutta myös omia kokemuksia. Vertaiset välillä tukivat toisiaan hyvinkin syvällisistä aiheista, koska heillä oli samanlainen tilanne tai he tunsivat jo entuudestaan toisensa. Toisaalta nuoret toivat mielipiteitään välillä melko voimakkaaltakin vaikuttavalla tavalla esiin ja eivät aina tukenee tarkoituksenmukaisesti.

Keskustelun osallistujat olivat virtuaalimaailmassa, jossa he pystyivät valitsemaan, missä päin huonetta he osallistuivat keskusteluun tai olivatko esimerkiksi istumassa vai seisomassa. Keskustelijat pystyivät myös antamaan toisilleen konkreettisia esineitä, kuten kahvikuppeja, joten keskustelualusta on erilainen kuin tekstipohjainen chat. Osallistujat myös pystyvät muokkaamaan avatarin ulkoasua, nostamaan kylttejä tai vaikkapa tanssimaan. Läsäolo koetaan virtuaalimaailmoissa suuremmaksi kuin muissa teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ympäristöissä (High & Solomon 2011, 130).

Walther ja Boyd (2002) ovat määritelleet erilaisia syitä osallistua verkkokeskusteluun. Rains ja Wright (2016) ovat määritelleet tekijöitä, jotka lisäävät halua etsiä sosiaalista tukea teknologiavälitteisesti. Tutkitussa virtuaalimaailmassa esiintyy näistä tekijöistä monia. Esimerkiksi nuorten lähipiirissä voi olla rajallisesti tuen antajia ja he hakevat sen vuoksi tukea virtuaalimaailmasta. Keskusteluissa oli sellaisia tilanteita, joissa keskusteluun osallistuneilla nuorilla oli samanlaisia kokemuksia ja he tukivat näissä toisiaan. Samoin nuoret saattoivat keskustella ohjaajien kanssa asioista, joista he eivät välttämättä puhu lähipiirinsä kanssa. Sosiaalisen etäisyyden ulottuvuus on juuri tätä, että verkkoyhteisössä voi saada keskusteluseuraa helpommin omaan tilanteeseen liittyen kuin omasta lähipiiristä. Myöskin leimautumisen vähentyminen voi olla syy osallistua keskusteluun.

Keskusteluissa esiinnyttään anonyymeina itse keksityillä nimimerkeillä, joten myös sen avulla voidaan edistää keskustelun osallistujien halua osallistua keskusteluun. Nuorten ilmaisema tuki ei aina ollut tarkoituksenmukaista tuen saajan tilanteeseen nähden. Anonyymiyys ja se, että keskustelijat eivät välttämättä tunne toisiaan, voi madaltaa kynnystä sanoa jotain, mikä ei tue toista osapuolta. Kuitenkin näissä tilanteissa useimmiten ohjaaja oli mukana ja hän oli mukana tilanteessa tukemassa jollain tavalla tuen saajaa. Osa nuorten käymistä keskusteluista olivat paljon sosiaalista tukea sisältäviä syvällisiä asioita käsitteleviä keskusteluja ja tätä selittänekin yhteinen historia tai se, että molemmat osapuolet olivat hyvin samanlaisessa tilanteessa. Yksilöiden samankaltaisuus ja sen kokeminen voivat lisätä tuen vaikutuksia ja merkityksiä: tämän vuoksi vertaistuki koetaan usein merkitykselliseksi (Mikkola 2006, 62). Anonymiteetillä voidaan toisaalta vähentää kiusaantuneisuutta. Tämän vuoksi nuoret pystyivät kysymään ja keskustelemaan monenlaisista asioista keskusteluissa. Toki osa voi tunnistaa toisensa nimimerkin avulla, jos ovat jo aiemmin keskustelleet yhdessä. Keskustelussa pystyy hallitsemaan omaa vuorovaikutustaan esimerkiksi pohtimalla, mitä kirjoittaa. Saavutettavuus ei kyseisessä virtuaalimaailmassa ole koko ajan todellista. Nuorisotyöntekijät osallistuvat keskusteluihin vain parina iltana viikossa, joten heidän kanssaan ei pääse aina halutesaan keskustelemaan. Samoin virtuaalimaailma ei ole koko ajan auki, mutta toisaalta internetissä on muitakin paikkoja keskustella vaikka keskellä yötä.

Sosiaalisella tuella on viestinnän näkökulmasta tarkastellessa yhteyksiä yksilön hyvinvointiin (MacGeorge ym. 2011, 323-324). Voikin pohtia, miten viestit, jotka eivät tue, vaan joilla on päinvastaisia vaikutuksia, vaikuttavat keskustelun osallistujien hyvinvointiin. Toisaalta taas positiivisesti tukevat viestit voivat olla osallistujalle elintärkeitä ja lisätä heidän hyvinvointiaan. Sosiaalisen tuen avulla voidaan kuitenkin lisätä selviytymistä edesauttavia resursseja muun muassa stressi- ja kriisitilanteissa (Mikkola 2000, 112). Toisaalta sosiaalisten vihjeiden vähyys vapauttaa teknologiavälitteisessä viestinnässä saajan huomiota nonverbaalisesta käyttäytymisestä. Näin ollen supportiivisilla sanomilla on suurempi vaikutus. (Rains ym. 2016, 570-571.) Ohjaajilla on tärkeä rooli niissä keskustelutilanteissa, joissa vertaiset eivät tue.

### 6.3 Jatkotutkimushaasteet

Jatkotutkimushaasteena esimerkiksi voisi tutkia sosiaalista tukea kasvokkain tapahtumassa nuorisotyössä. Kasvokkain nuorisotyö voi olla esimerkiksi pääasiassa keskustelua tai keskustelua jonkun toiminnan, kuten kokkailun lomassa. Verkossa nuorisotyö on enimmäkseen vain keskustelua, joten tämä voisi olla mielenkiintoinen näkökulma sosiaaliseen tukeen. Toisaalta verkkonuorisotyötä tehdään myös pelaamisen yhteydessä, joten sekin olisi erilainen ympäristö tutkia sosiaalista tukea verkkonuorisotyössä.

Tässä tutkimuksessa aineistona oli ryhmäkeskustelut. Sosiaalista tukea, sen ilmaisemista ja saamista olisi mielenkiintoista tutkia myös kahden ihmisen välisissä keskusteluissa. Ryhmäkeskustelut olivat julkisia keskusteluja, joten kahdenvälisissä keskusteluissa keskustelunaiheet ja sosiaalinen tuki voivat olla erilaisia. Samoin olisi mielenkiintoista tietää, miten nyt tutkitun tapainen yleiskeskustelu eroaa teemallisista, kuten ammatinvalintaan, liittyvistä keskusteluista sosiaalisen tuen osalta.

Tässä tutkimuksessa sosiaalista tukea havainnoitiin, joten jatkotutkimushaasteena voisi myös tutkia lisää sosiaalista tukea verkkonuorisotyössä. Esimerkiksi sitä, miten tuen osoittajat kokevat sosiaalisen tuen osoittamisen tai miten tuen vastaanottajat kokevat tuen saamisen. Sitäkin voi pohtia, miksi he osoittavat tai hakevat tukea.

Verkkonuorisotyössä voisi tutkia myös läsnäoloa tai ohjaajien tarvitsemia vuorovaikutustaitoja. Läsnäolon tutkimisen avulla saataisiin tietoa esimerkiksi siitä, miten läsnäoloa voisi ilmaista ja miten se koetaan. Ohjaajilta vaaditaan verkkonuorisotyössä monenlaisia vuorovaikutustaitoja ja tietoisuus niistä voisi parantaa heidän toimintaansa nuorten kanssa verkossa.

## 7 Arviointi

### 7.1 Tutkimuksen arviointi

Tätä tutkimusta arvioidaan uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistettavuuden kautta. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkijan täytyy tarkastella, miten hyvin hänen käsitteellistykset ja tulkinnat vastaavat tutkittavien käsityksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 153). Johtopäätöksien ja tulosten arviointia on hyvä tehdä. Tutkielman raportoinnissa on käytetty Tulokset-luvussa suoria lainauksia keskusteluaineistosta, joten raportin lukija voi itse arvioida tuloksia. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Minulla on koulutusta ja kokemusta nuorisotyöstä, joten tekijä tuntee kontekstin jollain tasolla ja tämä lisää tutkimuksen uskottavuutta. Tässä tutkimuksessa sosiaalista tukea tutkittiin havainnoijan silmin, joten aineistoa on tulkittu. Tuen saajien tai osoittajien ajatuksia ei tiedetä, joten siitä ei olla varmoja, kokivatko tuen hakijat, osoittajat ja saajat sosiaalisen tuen samalla tavalla kuin tutkielman tekijä.

Siirrettävyydellä viitataan tulosten yleistettävyyteen. Siirrettävyys tutkimustulosten osalta voi olla mahdollista myös vain joiltakin osin. (Eskola & Suoranta 1998, 153.) Tässä tutkimuksessa siirrettävyyttä voisi pohtia esimerkiksi sen kautta, miten tutkimuksen tuloksia voisi yleistää muihin verkkokeskusteluihin. Tulosten siirrettävyys ei ole välttämättä mahdollista tukiryhmätyyppisiin keskusteluihin, koska tutkittu keskustelu oli yleiskeskustelua. Lisäksi se, että keskusteluihin osallistui sekä vertaisia että ohjaajia, tuo omaleimaisuuden tuloksiin.

Varmuuden huomioimisella tarkoitetaan sitä, että otetaan huomioon myös ennakoehdot, jotka voivat vaikuttaa jollain tapaa tutkimukseen (Eskola & Suoranta, 153). Omien kokemuksieni ja koulutukseni kautta minulla on tietoa ja kokemusta nuorisotyöstä, joten tiedostin nämä tutkimusta tehdessäni. Tosin minulla ei ole kokemusta verkkonuorisotyöstä ja kyseisestä keskustelualustasta, joten tutkimuksen konteksti oli uusi ja täten ennakko-oletuksia oli helpompi tunnistaa. Tutkittava ilmiö

oli sosiaalinen tuki, joten siinä auttoi perehtyminen lähdekirjallisuuteen ja sen käyttäminen tutkielman toteutuksen apuna.

Vahvistuvuutta huomioidessa tarkastellaan saman aihepiirin tutkimuksia ja vertailaan, ovatko näissä ja omassa tutkimuksessa tehdyt tulkinnat samansuuntaisia (Eskola & Suoranta 1998, 153). Lähdekirjallisuus kulki mukana kaikissa tutkimuksen tekemisen vaiheissa. Sitä käytin apuna esimerkiksi menetelmää valitessa ja muutenkin tutustussa aiheeseen. Tutkimuksen tuloksia tarkastellessani vertasin niitä myös lähdekirjallisuuteen ja niissä saatuihin tuloksiin.

Keskustelujen havainnointi onnistui siten, että pysyin ulkopuolisena keskusteluista. Tokikin keskustelun osallistujat saattoivat huomata minut hiljaisena osallistujana ja ohjaajilla oli tiedossa, että joku tulee havainnoimaan keskustelua. Tosin keskustelijat eivät kirjoittaneet mitään minuun liittyen. Keskustelujen nauhoitus onnistui ja nauhoitukset olivat teknisesti onnistuneita. Keskusteluaineisto myös oli monipuolista ja niissä oli erilaisia keskusteluja, joten aineistossa oli erilaisia tilanteita, joissa mukana oli sosiaalista tukea.

Sosiaalinen tuki oli aineistoa käsiteltäessä joskus vaikeaa tunnistaa. Joskus minulla tutkielman tekijänä tuli tunne, että kaikkialla on sosiaalista tukea ja välillä taas, ettei sitä ole ollenkaan. Tähän kuitenkin auttoi Mon ja Coulsonin (2008) verkkokeskusteluja varten kehittämä jäsenyys tuen muodoista, minkä avulla pystyi tunnistamaan sosiaalista tukea. Toisaalta, kun sosiaalista tukea luokittelin eri kategorioihin, niin joissakin tapauksissa yksi ilmaus olisi voinut yhtä hyvin sopia useampaankin kategoriaan. Sijoitin yhden ilmauksen yhteen kategoriaan: siihen, mikä mielestäni eniten kuvasi sitä.

## **7.2 Tutkimuksen eettisyyden arviointi**

Tutkielmaa tehdessä pyrittiin huomioimaan myös tieteellisen tutkimuksen eettiset käytännöt. Tässä tutkimuksessa eettisiä kysymyksiä olen pohtinut heti alusta alka-

en. Esimerkiksi aineistoa on säilytetty salasanan takana ja aineistoesimerkit on anonymisoitu niin, että keskustelun osallistujia ei ole mahdollista tunnistaa. Aineistoa on myös käsitelty muutenkin luottamuksellisesti ja se tullaan hävittämään asianmukaisesti tutkielman valmistuttua.

Eettiset kysymykset ovat tässä tutkimuksessa tärkeitä, koska tutkitut keskustelut kuitenkin ovat sellaisia, jotka voivat olla keskustelun osallistujille todella tärkeitä ja he keskustelevat näissä keskusteluissa henkilökohtaisista asioista. Keskustelun osallistujille ei informoitu tutkimuksen tekemisestä, koska havainnoinnin ei haluttu häiritsevän keskustelua. Tämä tuli toiveena verkkonuorisotyön järjestäjältä. Havainnoinnista kertominen olisi voinut vaikuttaa keskusteluun esimerkiksi vähentämällä sitä. Keskustelualustan viestien pituus on rajattu, joten havainnoinnista ilmoittaminen olisi myös ollut hankalaa, koska se olisi ollut useamman viestin pituinen. Tämä asetti tutkimuksen tekemiselle eettisiä haasteita. Ohjaajat olivat tietoisia havainnoinnista. Keskusteluun osallistujia myös pyrittiin suojelemaan esimerkiksi valitsemalla anonymisoimalla heidän keskustelut niin, että he eivät ole tunnistettavissa tutkimusraportista. Toisaalta tutkielmassa ei kerrota tarkkaa alustan nimeä tai tarkkoja päivänmääriä, milloin keskustelua havainnoitiin.

Verkkokeskusteluja tutkiessa tulee huomioida se, miten intiimejä, arkaluontoisia ja julkisia tutkittavat aineistot ovat (Turtiainen & Östman 2013, 51). Keskustelualustalle voi kuka tahansa helposti rekisteröityä ja kuka tahansa voi liittyä keskusteluun. Keskustelualustalla oli osallistujia 10-27 henkeä, joten keskustelut eivät lähtökohteisestikaan olleet yksityisiä. Keskusteluilloissa ohjaajien ja nuorten välillä voi olla yksityiskeskusteluja, mutta niitä ei tarkasteltu tätä tutkimusta varten. Nuoret voivat kertoa hyvinkin heille tärkeitä ja arkoja asioita keskusteluilloissa, mutta he voivat valita keskustelupaikaksi joko yleisen huoneen, jossa on paljon keskustelijoita tai he voivat keskustella asioistaan ohjaajan kanssa. Keskusteluista keskityttiin analysoimaan vuorovaikutusilmiötä, ei niinkään esimerkiksi yksityiskohtia keskusteluista. Verkkotutkimuksessa, kuten toki muussakin tutkimuksessa, on tärkeää kunnioittaa tutkittavia henkilöitä ja heidän tuottamaa sisältöä (Turtiainen & Östman, 64). Toisaalta tämän tutkimuksen aihe on sellainen, josta ei ole haittaa kenellekään. Päinvastoin tutkimuksen tuloksien avulla voidaan jatkossa kehittää verkkonuorisotyötä,



joten tutkielman tekemisestä eettisistä haasteista huolimatta voi olla hyötyä tulevaisuudessa ja näin mahdollistaa yhä parempaa verkkonuorisotyä.

## Kirjallisuus

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Bailenson, J. N. & Beall, A. C. & Loomis, J. & Blascovich, J. & Turk, M. 2004. Transformed Social Interaction: Decoupling Representation from Behavior and Form in Collaborative Virtual Environments. *Presence*, 13 (4), 428–441

Barbee, A. P. & Rowatt, T. L. & Cunningham, M. R. 1998. When a Friend Is in Need: Feeling about Seeking, Giving, and Receiving Social Support. Teoksessa L. K. Guerrero & P. A. Andersen (toim.) *Handbook of Communication and Emotion: Research, Theory, Applications, and Contexts*. San Diego: Academic Press, 281-301.

Bell, M. W. 2008. Toward a Definition of "Virtual Worlds". *Journal of Virtual Worlds Research*, 1 (1), 1-5.

Burleson, B. R. & Albrecht, T. L. & Goldsmith, D. J. & Sarason, I. G. 1994. Introduction: The Communication of Social Support. Teoksessa B. R. Burleson & T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.) *Communication of Social Support*. Thousand Oaks: SAGE, xi-xxx.

Callaghan, P. & Morrisey, J. 1993. Social support and health: A review. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 203–210.

Cutrona, C. E. & Suhr, J. A. 1992. Controllability of Stressful Events and Satisfaction With Spouse Support Behaviors. *Communication Research*, 19 (2), 154-174.

DeVito, J. A. 2007. *The Interpersonal Communication Book*. 7. painos. Boston: Pearson.

Donovan, E. E. & LeFebvre, L. & Tardif, S. & Brown, L. E. & Love, B. 2015. Patterns of Social Support Communicated in Response to Expressions of Uncertainty in an Online Community of Young Adults with Cancer. *Journal of Applied Communication Research*, 42 (4), 432-455.

Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. *Puhe ja kieli*, 30 (1), 3-19.

Gretschel, A. & Junttila-Vitikka, P. 2014. Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa. "Yläfemman sulle, kun autoit eteenpäin! Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toiseksi ihmiseksi!" Sitran selvityksiä 76. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. Saatavana: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksia76.pdf> [Viitattu 18.11.2016]

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3. painos. Tampere: Vastapaino.

Goldsmith, D. J. 2004. *Communicating Social Support*. Cambridge: Cambridge University Press.

Goldsmith, D. J. & Albrecht, T. L. 2011. Social Support, Social Networks, and Health. A Guiding Framework. Teoksessa T. L. Thompson & R. Parrott & J. F. Nussbaun (toim.) *The Routledge Handbook of Health Communication*. 2. painos. New York: Routledge, 335-348.

Guidelines for Digital Youth Work 2016. Helsinki: Verke. Saatavana: [https://www.verke.org/wp-content/uploads/2014/09/verke\\_suuntaviivat\\_eng.pdf](https://www.verke.org/wp-content/uploads/2014/09/verke_suuntaviivat_eng.pdf) [Viitattu 17.9.2017]

Hanasono, L. K. & Yang, F. 2016. Computer-Mediated Coping: Exploring the Quality of Supportive Communication in an Online Discussion Forum for Individuals Who Are Coping with Racial Discrimination. *Communication Quarterly*, 64 (4), 369-389.

High, A. C. & Solomon, D. H. Locating Computer-Mediated Social Support within Online Communication Environment. Teoksessa K. B. Wright & L. M. Webb (toim.) Computer-Mediated Communication in Personal Relationships. New York: Peter Lang, 119-136.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huttunen, T. 2014. Mitä on verkkonuurisotyö? Teoksessa H. Lauha & L. Tuuttila (toim.) Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Verke – Verkkonuurisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, 15-19. Saatavana: [https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkko\\_nuurisotyossa.pdf](https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkko_nuurisotyossa.pdf) [Viitattu 16.11.2016]

Knapp, M. L. & Vangelisti, A. L. 2009. Interpersonal Communication and Human Relationships. 6. Painos. Boston: Pearson.

Lauha, H. 2015. Internet kuntien ja järjestöjen nuorisotyössä. Teoksessa H. Lauha & L. Tuuttila (toim.) Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Verke – Verkkonuurisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, 20-26. Saatavana: [https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkko\\_nuurisotyossa.pdf](https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkko_nuurisotyossa.pdf) [Viitattu 16.10.2017]

Linkosalo, H. 2015. "Internet ei ole mörkö, vaan mahdollisuus." Internetin käyttö kunnallisessa nuorisotyössä. Helsinki: Verke – Verkkonuurisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus. Saatavana: <https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Kuntakyselyraportti-2015.pdf> [Viitattu 16.11.2016]

MacGeorge, E. L. & Feng, B. & Burleson, B. R. Supportive Communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) The SAGE Handbook of Interpersonal Communication. 4. painos. Thousand Oaks: SAGE, 317-354.

Merikivi, J. & Myllyniemi, S. & Salasuo, M. 2016. Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus 2016 mediasta ja liikunnasta. Teoksessa J. Merikivi, S. Myllyniemi & M. Salasuo (toim.) Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus mediasta ja liikunnasta. Verkkojulkaisu nro 104, Kenttä. Nuorisotutkimusseura. Saatavana:

[http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/media\\_hanskassa.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/media_hanskassa.pdf) [Viitattu 16.11.2016]

Mikkola, L. 2009. Sosiaalinen tuki työssä: katsaus 2000-luvun tutkimuskirjallisuuteen. Prologi – Puheviestinnän vuosikirja 2009. Jyväskylä: Prologos ry, 26-47.

Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylä studies in Humanities 66. Jyväskylän yliopisto. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13414/9513927288.pdf?sequence=1> [Viitattu 22.11.2016]

Mikkola, L. 2000. Supportiivinen viestintä ja sosiaalinen tuki työyhteisössä. Teoksessa M. Valo (toim.) Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 20, 110-128.

Mo, P. K. H. & Coulson, N. S. 2008. Exploring the Communication of Social Support within Virtual Communities: A Content Analysis of Messages Posted to an Online HIV/AIDS Support Group. *Cyber Psychology & Behavior*, 11 (3), 371-374.

Myrick, J. G. Holton, A. E. & Himmelboim, I. & Love, B. 2016. #Stupidcancer: Exploring a Typology of Social Support and the Role of Emotional Expression in a Social Media Community. *Health Communication*, 31 (5), 596-605.

Mäkinen, B. & Välimäki, M. & Katajisto, J. 1999. Hoitajien käsityksiä kuolemasta ja kuolevan potilaan omaisen tukemisesta. *Hoitotiede*, 11, 109–118.

Nuorisolaki 1285/2016. Helsinki: Opetusministeriö.

Neuvoston ja neuvostossa kokoontuneiden jäsenvaltioiden hallitusten edustajien päätöslauselma Euroopan unionin nuorisoalan työsuunnitelmasta vuosiksi 2016–2018 (2015/C 417/01), 2015. Bryssel: Euroopan unioni. Saatavana: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A42015Y1215\(01\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A42015Y1215(01)) [Viitattu 16.11.2016]

Rains, S. A. & Brunner, S. R. & Akers, C. & Pavlich, C. A. & Tsetsi, E. 2016. The Implications of Computer-Mediated-Communication (CMC) for Social Support Message Processing and Outcomes: When and Why Are the Effects of Support Messages Strengthened During CMC? *Human Communication Research*, 42, 553-576.

Rains, S. A. & Peterson, E. B. & Wright, K. B. 2015. Communicating Social Support in Computer-mediated Contexts: A Meta-analytic Review of Content Analyses Examining Support Messages Shared Online among Individuals Coping with Illness. *Communication Monographs*, 82 (4), 403-430.

Rains, S. A. & Wright, K. B. 2016. Social support and computer-mediated communication: A state-of-the-art review and agenda for future research. Teoksessa E. L. Cohen (toim.) *Communication Yearbook* 40. London: Routledge, 175-211.

Rinkinen, T. 2012. ”Toivon että vastaat koska en uskalla kysyä keneltäkään muulta aikuiselta!!!” Nuorten kysymyksiä seksuaaliterveydestä Väestöliiton internetpalvelussa. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 54/2012.

Räsänen, L. 2014. Valtakunnallinen NHL-verkkopeliliiga. Teoksessa H. Lauha & L. Tuuttila (toim.) *Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Verke – Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus*, 134-136. Saatavana: [https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkko\\_nuorisotyossa.pdf](https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkko_nuorisotyossa.pdf) [Viitattu 16.11.2016]

Schroeder, R. 2008. Defining Virtual Worlds and Virtual Environments. *Journal of Virtual Worlds Research* 1 (1), 1-3.

Sias, P. M. 2009. Organizing Relationships. Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships. Los Angeles: SAGE Publications.

Stewart, M. 1993. Integrating social support in nursing. Newbury Park: Sage.

Stromer-Galley, J. 2004. Interactivity-product and interactivity-as-process. The Information Society 20, 391-394.

Soanjärvi, K. 2011. Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kehyttämässä. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 413. Jyväskylän yliopisto. Saatavana:  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/27118/9789513943370.pdf?sequence=1> [Viitattu 21.11.2016]

Tanis, M. 2008. Health-related On-line Forums. What's the Big Attraction? Journal of Health Communication, 13, 698-714.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Tammi: Helsinki.

Turtiainen, R. & Östman, S. 2013. Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Otteita verkosta. Teoksessa S-M Laaksonen & J. Martikainen (toim.) Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino: Tampere, 49-67.

VanLear, C. & Sheehan, M. & Withers, L. A. & Walker, R. A. 2005. AA Online: The Enactment of Supportive Computer Mediated Communication. Wester Journal of Communication, 69 (1), 5-26.

Walther, J. B. & Boyd, S. 2002. Attraction to Computer-mediated Social Support. Teoksessa C. A. Lin & D. Atkin (toim.) Communication technology and society: Audience adoption and uses. Cresskill: Hampton Press, 153-188.

Wright, K. B. & Johnson, A. J. & Bernard, D. R. & Averbeck, J, 2011. Computer-mediated Social Support. Promises and Pitfalls for Individuals Coping with Health Concerns. Teoksessa T. L. Thompson & R. Parrott & J. F. Nussbaum (toim.) The Routledge Handbook of Health Communication. 2. painos. Routledge: New York, 349-362.

Xie, B. 2008. Multimodal Computer-Mediated Communication and Social Support among Older Chinese Internet Users. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 728-750.



## Liite 1: Sosiaalisen tuen muodot

### Tiedollinen tuki

Ehdotus ja neuvo	N6: Mun puhelin on alkanut sekoileen N1: eikös ne kaikki aina välillä :D O3: harmi kuulla O3: Pitäiskö viedä korjaukseen? N12: Resettiä vaan niin auttaa
Lähetys	N37: tunteeko täällä joku taidehistoriaa? Apua kaivataan? N38: <i>(muu keskustelu)</i> O8: Taidehistoriaa, ehkä vähän, mut voin yrittää N39: <i>(muu keskustelu)</i> O8: <i>(muu keskustelu)</i> N37: Siis tyyli suunta rococoo, nyt niitä kuuluisia maalauksia ja tekijöitä, miksi juuri ne? O8: N37, lähden tauolle, muut ehkä voi jelppiä
Tilanteen arviointi	N6: en jaksais iltapalaa lämmitellä O8: Sit on ooteltava nälkäkuolemaa :D
Opettaminen	N16: haluaisin muuttaa omaan asuntoon N17: onnea asunnon löytämiseen O2: pitää siihen omilla asumiseenkin tottua O2: ja ottaa vastuu
Oman kokemuksen ja-kaminen	N40: [Nukun] arkisin 6 h tai alle, vkl 10 h O6: Mihin N40 sun yöt sit kuluu N40: vkl koneella tai kännykällä O6: Mä huomaan liian usein katsovani jotain sarjoja tms sen sijaan että nukkuisin

### Välineellinen tuki

Laina	<i>Tätä muotoa ei esiintynyt aineistossa.</i>  Tarjoaa saajalle lainaksi jotain (esimerkiksi rahaa)
Suora apu	N4: toi tipu on kyllä kans hieno :) N4: onks noitten hankkiminen vaikeaa N18: ei N18: tule niin näytän
Epäsuora apu	N4: toisella hahmolla sentään sain sen N4: mut tällekin kelpais se N18: joudut olemaan ilman N4: nii joudun :/ ehkä mää selviän N4: jotenkin N18: Mut jos haluat esimerkiksi talon, niin voin auttaa
Halukkuus auttaa	N41: on tässä ollut jotain N41: mut en julkisesti halua puhua N4: haluatko avautua asiasta?

### Arvostuksen osoittamiseen liittyvä tuki

Kohteliaisuus	N25: joo, mies otti lainan ja osti talon :d sai vakkaripaikan rekkafirmasta N26: jestas kiva kuulla et menee noinki hyvin
Vahvistus	N42: illalla kyllä ois iha hyvä pistää kaikki sellaset mistä tulee sinistä valoa ni pois O5: totta puhut N43: mm, totta
Syyllisyyden helpotus	N44: hauskaa huomata, että en ole ainut täällä ikäisistäni O1: Varmasti et

### Verkostotuki

Pääsy	<i>Tätä muotoa ei löytenyt aineistosta.</i>  Mon ja Coulsonin (2008) mukaan voisi olla esimerkiksi sitä, että tarjoaa, että voi esitellä tuen saajan uusille ihmisille.
Läsnäolo	N25: pitää alkaa tehdä lähtöä N26: kaikkea hyvää sit jatkos N26: jos et halua missää fb:s jutella N25: joo sama voiha sitä olla et vois jutella joskus N25: josset oo poistanu :D

### Emotionaalinen tuki

Välittämisen ilmaiseminen	N2: eikä opintolainakaan kiinnosta ku on sitä amk tutkinnon jälkeen 15k N2: et mä nyt tuln tänne uliseen ahdistustani, olkaa hyvät O4: tää on hyvä paikka sulle
Suhde	<i>Tätä muotoa ei löytenyt aineistosta.</i>  Mon ja Coulsonin (2008) mukaan voisi olla esimerkiksi sitä, että korostaa läheisyyden ja rakkauden tärkeyttä suhteessa saajan kanssa
Fyysinen affektio	N29: halataan N29: *halaa* O1: isot halit takaisin!
Luottamuksellisuus	<i>Tätä muotoa ei löytenyt aineistosta.</i>  Mon ja Coulsonin (2008) mukaan voisi olla esimerkiksi sitä, että lupaa pitää saajan ongelman luottamuksellisena
Sympatia	N45: mulla syöminen on aikalaila päin seiniä nyt, liian vähäistä O7: välillä tuntuu et jos unohtaa syödä illalla ni herään kesken unen

	N1: <i>(muu keskustelu)</i> O7: <i>(muu keskustelu)</i> O3: N45, harmi kuulla :/
Ymmärrys ja empatia	N17: mun mielestä kiva mennä maalle ja olla N17: mut siellä on yksinäistä O2: jep ja jos ei oo omaa autoa, niin rajoittaa menemisiä
Rohkaisu	N31: Nojoo, nyt pitää oikeasti lukea kokeeseen! N31: Moikka! O8: Tsemppiä kokeeseen!